

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	4
DAFTAR RUMUS	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Jasa	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pengertian Jasa	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Karakteristik Jasa	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Faktor – Faktor Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.3 <i>SERVICE QUALITY</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Error! Bookmark not defined.
2.5 Pengujian Kualitas Data	Error! Bookmark not defined.
2.5.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
2.5.2 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
2.6 Penentuan Sample	Error! Bookmark not defined.
2.7 Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
2.8 Penelitian Terkait	Error! Bookmark not defined.
2.9 Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Objek penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Prosedur Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3 Jenis Data dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Data Primer	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Data Sekunder	Error! Bookmark not defined.
3.4 Observasi	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Wawancara	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
3.5 Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.7 Teknik Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 <i>SERVQUAL</i>	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 <i>Importance Performance Analysis</i>	Error! Bookmark not defined.

3.8 Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Profil Singkat Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Jam Operasional	Error! Bookmark not defined.
4.2 Hasil Penyebaran Data	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Demografis Data Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.3 Pengujian Statistik.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.3 Pengolahan Data Metode <i>Service Quality (SERVQUAL)</i>	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
4.3.1 Nilai Rata - Rata Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Perhitungan <i>Gap score SERVQUAL</i> ...	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Keseluruhan <i>Score gap & Ranking gap SERVQUAL</i>	Error!
Bookmark not defined.	
4.3.4 Perhitungan Kualitas Pelayanan (Q) ...	Error! Bookmark not defined.
4.4 Pengolahan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> .	Error! Bookmark not defined.
not defined.	
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
RIWAYAT PENULIS.....	53

KARAWANG

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Dimensi atribut SERVQUAL	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 2 Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 3 Skala Likert	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 4 Penelitian Terkait	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Keluhan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Data Konsumen Periode Januari - Desember 2023 ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3 Daftar Pertanyaan Kuesioner	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Uji Validitas Persepsi Konsumen dan Harapan Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Uji Reliabilitas Persepsi Konsumen dan Harapan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Skoring Dimensi <i>Performance dan Importance</i> .	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Tabel <i>Gap Score Reliability</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Tabel <i>Gap Score Responsiveness</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Tabel <i>Gap Score Assurance</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Tabel <i>Gap Score Emphaty</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Tabel <i>Gap Score Tangible</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Rekapitulasi <i>Score gap & Ranking gap</i> SERVQUAL.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Rekapitulasi Dimensi SERVQUAL...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Skoring Dimensi <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Atribut Kualitas Pelayanan Kuadran I	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 Atribut Kualitas Pelayanan Kuadran II	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 14 Atribut Kualitas Pelayanan Kuadran III.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 15 Atribut Kualitas Pelayanan Kuadran IV	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penjualan Jersey <i>Kero Apparel</i> tahun 2023	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1.2 Data Ulasan <i>Kero Apparel</i>	3
Gambar 2.1 Bentuk Diagram Kartesius	9
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian	19
Gambar 4.1 Logo Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.2 Rentang Usia Responden	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.3 Diagram kartesius <i>Kero Apparel</i>	Error! Bookmark not defined.



LAMPIRAN

Lampiran 1. Uji Validitas Persepsi Konsumen dan Harapan Konsumen

NO	Persepsi Konsumen				Harapan Konsumen			
	Atribut	<i>r</i> _{hitung}	<i>r</i> _{tabel}	Keterangan	Atribut	<i>r</i> _{hitung}	<i>r</i> _{tabel}	Keterangan
<i>Reliability</i>								
1	RL1	0,414	0,3061	Valid	RL5	0,759	0,3061	Valid
2	RL2	0,768	0,3061	Valid	RL6	0,767	0,3061	Valid
3	RL3	0,667	0,3061	Valid	RL7	0,760	0,3061	Valid
4	RL4	0,671	0,3061	Valid	RL8	0,764	0,3061	Valid
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>								
11	RP1	0,672	0,3061	Valid	RP6	0,835	0,3061	Valid
12	RP2	0,672	0,3061	Valid	RP7	0,776	0,3061	Valid
13	RP3	0,621	0,3061	Valid	RP8	0,696	0,3061	Valid
<i>Assurance (Jaminan)</i>								
16	A1	0,466	0,3061	Valid	A4	0,889	0,3061	Valid
17	A2	0,466	0,3061	Valid	A5	0,838	0,3061	Valid
18	A3	0,466	0,3061	Valid	A6	0,819	0,3061	Valid
<i>Emphaty</i>								
21	E1	0,462	0,3061	Valid	E4	0,710	0,3061	Valid
22	E2	0,616	0,3061	Valid	E5	0,899	0,3061	Valid
23	E3	0,55	0,3061	Valid	E6	0,710	0,3061	Valid
<i>Tangible</i>								
1	T1	0,563	0,3061	Valid	T4	0,437	0,3061	Valid
2	T2	0,52	0,3061	Valid	T5	0,748	0,3061	Valid
3	T3	0,400	0,3061	Valid	T6	0,661	0,3061	Valid

KARAWANG

Lampiran 2. Uji Reliabilitas Persepsi Konsumen dan Harapan Konsumen

No	Persepsi			Harapan		
	Alpha Cronbach	Standar	Keterangan	Alpha Cronbach	Standar	Keterangan
<i>Reliability</i>						
1	0,781	0.6	Reliabel	0,909	0.6	Reliabel
<i>Responsiveness</i>						
2	0,846	0.6	Reliabel	0,880	0.6	Reliabel
<i>Assurance</i>						
3	1	0.6	Reliabel	0,916	0.6	Reliabel
<i>Emphaty</i>						
4	0,632	0.6	Reliabel	0,940	0.6	Reliabel
<i>Tangible</i>						
5	0,744	0.6	Reliabel	0,834	0.6	Reliabel



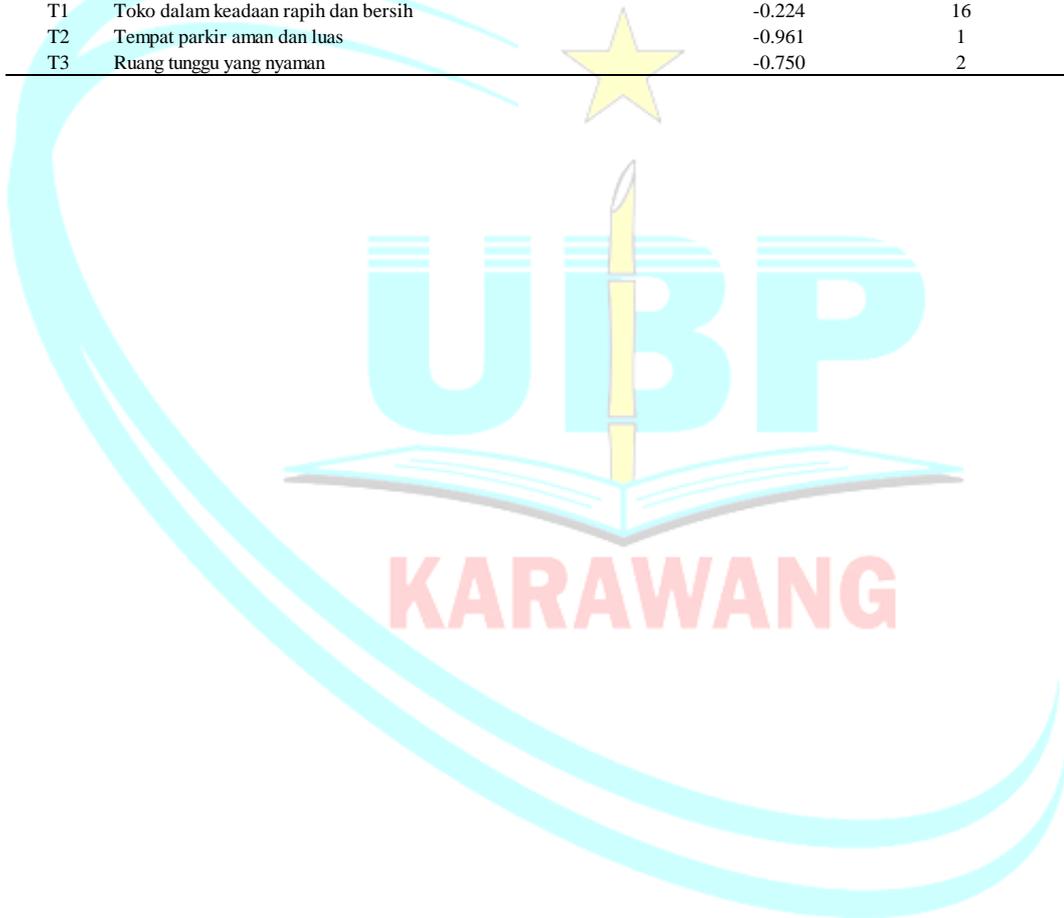
Lampiran 3. Skoring Dimensi Performance dan Importance.

Atribut No.	Atribut Pertanyaan	Performance (P)	Importance (I)
RL1	Pelayanan yang diberikan cepat dan tepat	4.105	4.658
RL2	Karyawan mampu melayani dengan baik	4.053	4.697
RL3	Karyawan menerima masukan	4.092	4.724
RL4	Jam buka sesuai dengan yang tertera	4.197	4.697
RP1	Karyawan memberikan informasi yang tepat dan sesuai	4.289	4.605
RP2	Pertanyaan konsumen ditanggapi dengan baik	4.079	4.645
RP3	Karyawan selalu menanggapi pertanyaan konsumen	4.171	4.684
A1	Karyawan mampu membuat konsumen merasa percaya	4.066	4.605
A2	Konsumen selalu merasa mana saat melakukan transaksi	4.066	4.658
A3	Karyawan bersikap sopan	4.066	4.605
E1	Karyawan memperlakukan konsumen dengan baik	4.053	4.671
E2	Karyawan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen	4.013	4.579
E3	Sungguh - sungguh dalam memenuhi keinginan konsumen	3.974	4.671
T1	Toko dalam keadaan rapih dan bersih	3.868	4.092
T2	Tempat parkir aman dan luas	3.658	4.618
T3	Ruang tunggu yang nyaman	3.868	4.618
Rata - rata		4.039	4.614



Lampiran 4. Rekapitulasi Score gap & Ranking gap SERVQUAL.

Atribut No.	Atribut Pertanyaan	Gap Score	Rank
RL1	Pelayanan yang diberikan cepat dan tepat	-0.553	10
RL2	Karyawan mampu melayani dengan baik	-0.645	4
RL3	Karyawan menerima masukan	-0.632	5
RL4	Jam buka sesuai dengan yang tertera	-0.500	14
RP1	Karyawan memberikan informasi yang tepat dan sesuai	-0.316	15
RP2	Pertanyaan konsumen ditanggapi dengan baik	-0.566	8
RP3	Karyawan selalu menanggapi pertanyaan konsumen	-0.513	13
A1	Karyawan mampu membuat konsumen merasa percaya	-0.539	11
A2	Konsumen selalu merasa mana saat melakukan transaksi	-0.592	7
A3	Karyawan bersikap sopan	-0.539	12
E1	Karyawan memperlakukan konsumen dengan baik	-0.618	6
E2	Karyawan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen	-0.566	9
E3	Sungguh - sungguh dalam memenuhi keinginan konsumen	-0.697	3
T1	Toko dalam keadaan rapih dan bersih	-0.224	16
T2	Tempat parkir aman dan luas	-0.961	1
T3	Ruang tunggu yang nyaman	-0.750	2



Lampiran 5. Skoring Dimensi Importance Performance Analysis (IPA).

Atribut No.	<i>Performance</i> (P)	<i>Importance</i> (I)
RL1	4.105	4.658
RL2	4.053	4.697
RL3	4.092	4.724
RL4	4.197	4.697
RP1	4.289	4.605
RP2	4.079	4.645
RP3	4.171	4.684
A1	4.066	4.605
A2	4.066	4.658
A3	4.066	4.605
E1	4.053	4.671
E2	4.013	4.579
E3	3.974	4.671
T1	3.868	4.092
T2	3.658	4.618
T3	3.868	4.618
Rata - rata	64.618	73.829



KARAWANG

Lampiran 6. Hasil Abstrak



UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
FAKULTAS TEKNIK
Jl. H.S. Ronggowaluyo Telukjambe Timur Karawang 41361 Telp./Fax. (0267) 8403140
Site: <http://ubpkarawang.ac.id> email: ft@ubpkarawang.ac.id

ABSTRACT REVIEW RESULT

Name	: Yopi Tia Hermawan
Student ID	: 18416226201164
Study Program	: Teknik Industri
Thesis Title In Indonesian	: Analisis Kualitas Pelayanan Kero Apparel dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis
Thesis Title In English	: <i>Kero Apparel Service Quality Analysis Using Servqual and Importance Performance Analysis Methods</i>

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Kero Apparel dengan menggunakan metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA). Metode SERVQUAL digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi konsumen terhadap lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible. Sedangkan metode IPA digunakan untuk mengidentifikasi atribut yang menjadi prioritas perbaikan maupun yang perlu dipertahankan. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 76 responden yang merupakan pelanggan Kero Apparel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki nilai kualitas pelayanan (Q) kurang dari 1, yang berarti kualitas pelayanan belum memenuhi harapan pelanggan. Tiga atribut masuk ke dalam kuadran I (prioritas utama) yaitu perhatian terhadap keinginan konsumen, ketersediaan lahan parkir yang layak, dan kenyamanan ruang tunggu. Berdasarkan hasil tersebut, disarankan agar perusahaan segera melakukan perbaikan terhadap atribut-atribut tersebut untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan pelanggan, servqual, importance performance analysis

ABSTRACT

This study aims to analyze the service quality at Kero Apparel using the SERVQUAL and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The SERVQUAL method is used to measure the gap between customer expectations and perceptions across five service quality dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibility. Meanwhile, the IPA method identifies attributes that are priorities for improvement or should be maintained. Data were collected through a questionnaire distributed to 76 respondents who are customers of Kero Apparel. The results show that all dimensions have a service quality (Q) value of less than 1, indicating that the service quality does not meet customer expectations. Three attributes fall into quadrant I (top priority), namely attention to customer needs, availability of proper parking space, and comfort of the waiting area. Based on these findings, the company is advised to immediately improve these attributes to enhance customer satisfaction.

Keywords: Customer satisfaction, servqual, importance performance analysis
Karawang, August 19th, 2025

Regards,

Hilda Tri Yulianti, M.Pd
Reviewer

KARAWANG

Lampiran 7. Hasil Turnitin.



UNIVERSITAS BUANA PERJUANGAN KARAWANG
TERAKREDITASI BAN-PT dan LAM-PTKes
UPT PERPUSTAKAAN

Jl. H.S Ronggowaluyo Telukjambe Timur Karawang 41361 Tel./Fax. (0267) 8403140
Site: <http://ubpkarawang.ac.id> Email: info@ubpkarawang.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PENGECEKAN TURNITIN

Nomor: 1057/UT/PK/2025

Perpustakaan UBP Karawang dengan ini, menerangkan bahwa mahasiswa dengan data diri sebagai berikut:

Nama : Yopi Tia Hermawan

NIM : 18416226201164

Prodi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Telah melaksanakan pengecekan tugas akhir/skripsi/artikel yang berjudul

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KERO APPAREL DENGAN METODE
SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**

menggunakan Turnitin dengan presentase *Similarity Index* sebagai berikut :

<i>Similarity Index</i>
27%

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Karawang, 25 Agustus 2025
Kepala Perpustakaan,



Aji Tuhagana, S.Ag., SE., MM.
PERPUSTAKAAN
NIP. 416200019

KARAWANG

