

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN PERBEDAAN
ANTARA KINERJA REBORN GYM DAN HARAPAN
PELANGGAN REBORN GYM BOBOTSARI MENGGUNAKAN
PENDEKATAN SERVQUAL DAN IPA**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Program Studi S-1 Teknik Industri



Disusun oleh

MIA DWI AGUSTINA

182105010

**PROGRAM STUDI S-1 TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA**

2022

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN BERDASARKAN PERBEDAAN ANTARA KINERJA
REBORN GYM DAN HARAPAN PELANGGAN REBORN GYM
BOBOTSARI MENGGUNAKAN PENDEKATAN SERVQUAL DAN IPA**

Diajukan oleh

MIA DWI AGUSTINA

182102010

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji dan dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Fakultas Teknik dan Teknologi Informasi

Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal: 09 Agustus 2022

Mengesahkan:

Pembimbing I

Ibnu Abdul Rosid, S.T., M.Sc.

NIDN: 0510079301

Pembimbing II

Cici Finansia, S.T., M.Sc.

NIDN: 0507129401

Penguji I

Wahyu Widhiarso, S.T., M.T.

NIDN: 0529038603

Penguji II

Maria Gratiana Dian Jatningsih, S.T., M.Sc.

NIDN: 0521039501

Ketua Program Studi S-1 Teknik Industri

Fakultas Teknik dan Teknologi Informasi

Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Ibnu Abdul Rosid, S.T., M.Sc.

NPP: 2021.13.0172

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, adalah mahasiswa Fakultas Teknik dan Teknologi Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Mia Dwi Agustina
NPM : 182105010
Program Studi : Teknik Industri (S-1)
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Perbedaan Antara Kinerja Reborn Gym Dan Harapan Pelanggan Reborn Gym Bobotsari Menggunakan Pendekatan Servqual dan IPA

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah asli karya saya sendiri dan bukan hasil plagiarisme. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ilmiah ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 09 Agustus 2022



Mia Dwi Agustina

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya Penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Perbedaan Antara Kinerja Reborn Gym dan Harapan Pelanggan Reborn Gym Bobotsari Menggunakan Pendekatan Servqual dan IPA dengan baik. Penyusunan laporan ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Teknik Industri. Pengerjaan laporan kerja praktik ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari orang-orang tercinta di sekeliling Saya, maka dari itu Saya sampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Aris Wahyu Murdiyanto, S.Kom., M.Cs. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Teknologi Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta;
2. Bapak Ibnu Abdul Rosid, M.Sc. selaku Ketua Program Studi S-1 Teknik Industri Fakultas Teknik dan Teknologi Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta;
3. Bapak Ibnu Abdul Rosid, M.Sc. dan Ibu Cici Finansia, S.T., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir;
4. Para Dosen yang telah memberikan banyak bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjadi Mahasiswa di Fakultas Teknik dan Teknologi Informasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta;
5. Ayah, Ibu, dan Adik Saya yang telah memberikan dukungan semangat serta doa restu kepada Saya, sehingga dapat menyelesaikan studi Saya;
6. Rekan-rekan mahasiswa S-1 Teknik Industri di Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta yang sudah memberi dukungan dan kerja sama selama pembuatan tugas akhir;
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu membantu baik secara moril maupun materil.

Penulis berharap dengan adanya laporan ini dapat menambah referensi pembaca. Karena keterbatasan pengetahuan maupun pengalaman maka masih ada kekurangan dalam laporan ini. Oleh karena itu diharapkan segala saran dan kritik untuk membangun kesempurnaan tulisan ini.

Yogyakarta, 09 Agustus 2022

Mia Dwi Agustina

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmed Yani
Yogyakarta

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Halaman Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran	x
Intisari	xi
Abstract	xii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	3
Bab 2 Tinjauan Pustaka dan Landasan Teori.....	4
2.1 Tinjauan Pustaka	4
2.2 Landasan Teori	7
2.2.1 Jasa.....	7
2.2.2 Karakteristik Jasa.....	8
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	9
2.2.4 Faktor-Faktor Kurangnya Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.5 Fasilitas	12
2.2.6 Kepuasan Pelanggan	13
2.2.7 Strategi Kepuasan Konsumen.....	16
2.2.8 Pelayanan	17
2.2.9 Metode Servqual	18
2.2.10 Pengukuran Servqual	22

2.2.11 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	23
Bab 3 Metode Penelitian	26
3.1 Objek Penelitian	26
3.2 Tahapan Penelitian	26
Bab 4 Hasil Dan Pembahasan	30
4.1 Hasil.....	30
4.1.1 Profil Perusahaan	30
4.1.2 Profil Responden	30
4.1.3 Perancangan Kuesioner	32
4.1.4 Penentuan Pengambilan Sampel.....	34
4.1.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	35
4.1.6 Uji Korelasi.....	40
4.1.7 <i>Service Quality (Servqual)</i>	41
4.1.8 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	45
4.2 Pembahasan	46
4.2.1 Uji Korelasi.....	46
4.2.2 <i>Service Quality (Servqual)</i>	48
4.2.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	50
Bab 5 Kesimpulan Dan Saran	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran	53
Daftar Pustaka	54
Lampiran	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	6
Tabel 4.1	Dimensi dan Pernyataan.....	33
Tabel 4.2	Validitas Kinerja	35
Tabel 4.3	Validitas Harapan.....	37
Tabel 4.4	Reliabilitas Kinerja.....	39
Tabel 4.5	Reliabilitas Harapan	39
Tabel 4.6	Korelasi Antara Dimensi Kinerja dan Kepuasan Pelanggan.....	40
Tabel 4.7	Korelasi Antara Dimensi Harapan dan Kepuasan Pelanggan	41
Tabel 4.8	Skor Kerja	41
Tabel 4.9	Skor Harapan.....	42
Tabel 4.10	Gap Keseluruhan	44
Tabel 4.11	Gap Dimensi	45
Tabel 4.12	Pedoman Tingkat Keeratan Korelasi.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Servqual	20
Gambar 2.2	Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i>	24
Gambar 3.1	Flowchart Penelitian.....	27
Gambar 4.1	Persentase Jenis Kelamin	31
Gambar 4.2	Persentase Umur.....	31
Gambar 4.3	Persentase Rentang Waktu Menjadi <i>Member</i>	32
Gambar 4.4	Kuadran IPA Reborn Gym.....	46

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	58
Lampiran 2 Kuesioner	59
Lampiran 3 Rekap Data Kinerja Reborn Gym	64
Lampiran 4 Rekap Data Harapan Pengunjung	66
Lampiran 5 Jadwal Penelitian.....	68
Lampiran 6 Lembar Bimbingan Dosen	69
Lampiran 7 Cek Plagiarisme	70

Perpustakaan
Universitas Jenderal Achmad Yani
Yogyakarta