

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS**  
**PELAYANAN PADA HYPERMART ASSALAM DENGAN METODE**  
***FUZZY SERVICE QUALITY***



Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Teknik  
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Diajukan Oleh :**  
**CHOIRUL IHWAN NUDIN**  
**D 600.130.013**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**2018**

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

### **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA HYPERMART ASSALAM DENGAN METODE *FUZZY SERVICE QUALITY***

Tugas Akhir Ini Telah Diterima dan Disyahkan Sebagai Salah Satu Syarat  
Dalam Menyelesaikan Studi S-1 Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Jurusan  
Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Hari : Jum'at  
Tanggal : 06 April 2018

Disusun Oleh:

**Choirul Ihwan Nudin**  
**D 600 130 013**

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing



Hafidh Munawir, ST., M.Eng

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA HYPERMART ASSALAM DENGAN METODE FUZZY SERVICE QUALITY** telah diuji dan dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Tugas Akhir sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.

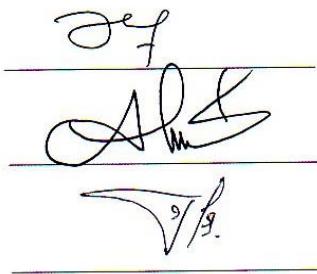
Hari/Tanggal : Jumat / 06- April- 2018  
Jam : 10.00

Mengesahkan:

Tim Penguji

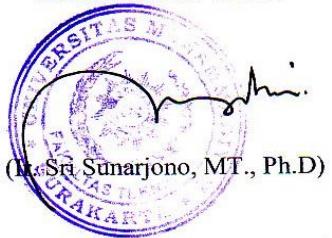
1. Hafidh Munawir, ST, M.eng.
2. Ahmad Kholid Alghofari, ST, MT
3. Ida Nursanti, ST, M.EngSc

Tanda Tangan



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Teknik



Ketua Jurusan Teknik Industri



## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidak benaran dalam pernyataan saya diatas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

**Surakarta, 10 April 2018**

Penulis



**CHOIRUL IHWAN NUDIN**

**D 600.130.013**

## **HALAMAN MOTTO**

“Menuntut ilmu itu diwajibkan bagi setiap orang islam”

(HR. Ibnu Majah)

“Sesungguhnya setelah kesusahan pastilah akan datang kemudahan”

(Q.S. Al-Insyirah/5-6)

“Barangsiapa yang membiasakan membaca istighfar maka akan datang kelonggaran disetiap kesempitanya, kemudahan disetiap kesulitanya dan diberi rizki dari arah yang tidak diduga-duga”

(HR. Ibnu Majah)

“Barang siapa yang menginginkan dunia maka hendaklah dengan ilmu, barang siapa yang yang menginginkan akhirat maka hendaklah dengan ilmu, dn barang siapa yang menginginkan keduanya maka hendaklah dengan ilmu”

(Imam Syafi'i)

“Jangan takut berspekulasi hanya karena hasil akhir tujuanmu belum jelas, jika berani lakukanlah. Itu akan lebih memperjelas tujuanmu”

(Alm. Ayah/ Sugimin)

“Waktu itu gratis tapi sangat berharga, anda tidak akan dapat memiliki, tapi dapat memanfaatkannya, anda tidak dapat menyimpan, tapi dapat menghabiskanya. Sekali kehilangan, anda tidak akan bisa mendapatkannya”

(Harvey Mackay)

“Jika mempunyai tujuan, doakanlah tujuanmu, usahakanlah tujuanmu, kemudian perjuangkanlah tujuanmu”

(Penulis)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan Ridho Allah, Penulis Persembahkan tugas akhir ini teruntuk:

1. Ayah (Alm) dan Ibu yang selalu mengingatkan untuk mengerjakan tugas akhir, memberikan semangat, motivasi dan banyak hal yang tidak bisa diungkapkan.
2. Saudaraku Hidayat moko dan Nur hidayati yang telah memberikan dukungan dan bantuannya untuk dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Hafidh Munawir, ST, M.Eng. yang telah membimbing penulis dari kerja praktek sampai pada Tugas Akhir ini.
4. Teman-teman angkatan 2013 Teknik Industri UMS yang selalu memberikan motivasi dan semangat serta mengingatkan agar tidak lupa dalam mengerjakan Tugas Akhir.
5. Teman-teman Kos Bapak Heru yang tidak berhenti memberi semangat dan motivasi dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.
6. Alamamaterku Universitas Muhammadiyah Surakarta.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarakatuh*

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allat SWT, atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA HYPERMART ASSALAM DENGAN METODE FUZZY SERVICE QUALITY”** dengan lancar dan sesuai waktu yang tepat..

Penulis menyadari dalam penyusunan laporan tugas akhir ini banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Perkenankan penulis untuk mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung kelancaran pelaksanaan Tugas Akhir ini kepada:

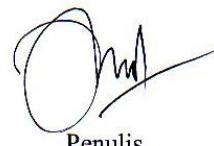
1. Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya penulis diberikan kemampuan untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.
2. Ayah (Alm) dan Ibu yang telah memberikan keceriaan setiap harinya dan membantu penulis dari segi moril maupun materi sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir.
3. Kakaku Hidayat moko dan Nur hidayati yang selalu memberikan dukungan dan bantuannya sehingga bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Ir. Sri Suanrjono, MT, Ph.D selaku Dekan Fakultas Teknik.
5. Bapak Eko Setiawan, S.T, MT, Ph.D selaku Ketua Jurusan Teknik Industri.
6. Bapak Hafidh Munawir, ST, M.EngSc selaku dosen pembimbing Tugas Akhir sekaligus akademik yang telah sabar memberikan bimbingan dan saran selama penulis menyusun laporan Tugas Akhir.
7. Segenap Dosen Teknik Industri Universita Muhammadiyah Surakarta atas segala bimbingan dan arahanya.
8. Mas Diharto selaku biro TU Teknik Industri yang telah sabar melayani sampai akhir dari perkuliahan.

9. Sahabat-sahabat seperjuangan yang namanya tidak akan cukup ditulis sudah menemani senang maupun susah dalam mengerjakan Laporan Tugas Akhir.
10. Serta pihak-pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang telah membantu menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Ucapan Terima Kasih dan rasa hormat penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir. Akhir kata, penulis berharap semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Surakarta, 6 April 2018



Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
ABSTRAKSI .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	2
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	3
1.6 Sistematika Penulisan .....	4
BAB II LANDASAN TEORI .....	5
2.1. Perusahaan Ritel .....	5
2.1.2. Bisnis Ritel .....	5
2.1.2. Fungsi Ritel .....	6
2.2. Kepuasan Konsumen .....	6
2.2.1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	6
2.2.2. Komponen Kepuasan Konsumen .....	7
2.2.3. Ciri-ciri Konsumen yan Puas .....	8
2.2.4. Elemen Kepuasan Konsumen .....	8
2.2.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen .....	9

2.3.	Teori Tentang Kualitas Pelayanan .....	10
2.3.1.	Pengertian Pelayanan .....	10
2.3.2.	Pengertian Kualitas Pelayanan .....	11
2.4.	Teori <i>Triz</i> .....	14
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1.	Objek Penelitian .....	31
3.2.	Kerangka Pemecahan Masalah .....	31
1.2.1	Metode Pengumpulan Data .....	31
3.3.	Metode Analisis .....	32
3.3.1	Pengintegrasian Fuzzy Servqual .....	32
3.3.2	Perhitungan Nilai Fuzzyfikasi .....	33
3.3.3	Nilai Servqual / Gap .....	33
3.4.	Kerangka Penelitian .....	34
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
4.1	Pengolahan Data .....	35
4.1.1	Uji Validitas .....	36
4.1.2	Uji Realibilitas .....	38
4.1.3	Perbandingan Kualitas Pelayanan Hypermart Assalam Dengan Carrefour.....	38
4.2	Metode Fuzzy Servqual dan <i>Triz</i> .....	41
4.2.1	Pengintegrasian Fuzzy Servqual .....	42
4.2.2	Perhitungan Nilai <i>Fuzzyfikasi/Defuzzyfikasi</i> .....	42
4.2.3	Hasil <i>Fuzzy Servqual</i> Hypermart Assalam .....	44
4.2.4	Gap Antara Kepuasan dengan Harapan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayana yang Diberikan Assalam.....	46
4.2.5	Gap Antara Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan yg Diberikan Hypermart Assalam dengan Carrefour .....	49
4.2.6	Grafik Perbandingan Kualitas Pelayanan Hypermart Assalam Dengan Carrefour .....	50

4.3	Perancangan Usulan Perbaikan Kualitas Menggunakan <i>Triz</i> .....	51
4.3.1	<i>Difide an object or system into independent parts</i> .....	59
4.3.2	<i>separate (extract) an interfering part or property from an object, or single out the only necesery part (or property) of an object</i> .....	59
4.3.3	<i>Make operations contiguous or paralle, bring them together in time</i> .....	59
4.3.4	<i>Invert the action(s) used to solve the problem (e.g. instead of cooling an object or system, heat it)</i> .....	60
4.3.5	<i>Feedbacks from customers and frontline staf (marketing and sales) are valuable to developing new service</i> .....	60
4.3.6	<i>Replace a mechanical means with a sensory (optical,acoustic, taste or smell)</i> .....	61
4.3.7	<i>Change an object's or sistem's physical state</i> .....	61
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1	Kesimpulan .....	63
5.2	Saran .....	64
	DAFTAR PUSTAKA .....	65
	LAMPIRAN .....	67

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Variabel Penelitian .....	13
Tabel 1.2 40 <i>Inventive Principles</i> .....	15
Tabel 1.3 Parameter Teknik <i>Altshuller</i> .....	29
Tabel 4.1 Atribut Kuesioner Tertutup .....	35
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Awal .....	36
Tabel 4.3 Hasil Pengolahan Uji Validitas Akhir .....	37
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabelitas .....	38
Tabel 4.5 Perbandingan Tingkat Kepuasan Hypermart Assalam dengan Carrefour .....	38
Tabel 4.6 Data Jawaban Responden.....	41
Tabel 4.7 Hasil Rekapitulasi Data Persepsi Pelanggan Sesuai dengan Tingkat Kepentingan .....	43
Tabel 4.8 Peringkat Faktor Kepentingan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di Hypermart Assalam .....	44
Tabel 4.9 Peringkat Faktor Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan yang Diberikan Hypermart Assalam.....	45
Tabel 4.10 Gap Antara Kepuasan dengan Harapan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan yang Diberikan Hypermart Assalam .....	47
Tabel 4.11 Gap Antara Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelaayanan yang Diberikan Hypermart Assalam Dengan Carrefour .....	49
Tabel 4.12 Atribut Perbaikan Pelayanan Di Hypermart Assalam.....	51
Tabel 4.13 Variabel Solusi awal perbaikan Kuallitas pelayanan Hypermart Assalam .....	52
Tabel 4.14 <i>Improving Feature</i> .....	56
Tabel 4.15 <i>Worsing Feature</i> .....	57
Tabel 4.16 <i>Inventive Principle</i> Untuk Tiap Kontradiksi.....	57

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Penentuan Nilai <i>Fuzzy Set</i> .....	33
Gambar 3.2 Kerangka Penelitian .....	34
Gambar 4.1 Grafik Perbandingan Hypermart Assalam Dengan Carrefour ....	40
Gambar 4.2 Penentuan Nilai <i>Fuzzy Set</i> .....	42
Gambar 4.3 Grafik Gap Harapan dengan Kepuasan Pelanggan di Hypermart Assalam dan Gap Antara Kepuasa Pelanggan di Hypermart Assalam dengan Kepuasan di Carrefour.....	50

## **ABSTRAKSI**

Hypermart Assalam merupakan perusahaan ritel yang berasal dari kabupaten sukoharjo. Sama dengan perusahaan ritel lainnya Hypermart Assalam merupakan toko yang menjual produk-produk kebutuhan masyarakat. Seiring berjalanya waktu perusahaan yang sejenis dengan Hypermart Assalam selalu mengembangkan pelayanannya. Hypermart Assalam harus ikut serta dalam mengembangkan pelayanannya agar loyalitas konsumen tetap terjaga. Tujuan dari penelitian ini yaitu analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan Hypermart Assalam. metode yang digunakan untuk menganalisis adalah *Fuzzy Service Quality*. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa konsumen belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Hypermart Assalam dengan prioritas perbaikan utama yaitu jarak antara tempat parkir dengan toko yang bernilai -3,665. maka dalam menyempurnakan pelayanan di Hypermart Assalam penelitian ini disertai dengan metode perbaikan menggunakan *TRIZ*.

**Kata Kunci:** *Fuzzy , Service Quality, Perbaikan, TRIZ*

## *ABSTRACT*

*Hypermart Assalam is a retail company from sukoharjo district. Same with other retail companies Hypermart Assalam is a store that sells products of community needs. Over time the same company with Hypermart Assalam always develop its service. Hypermart Assalam must participate in developing its services so that customer loyalty is maintained. The purpose of this study is the analysis of customer satisfaction with Hypermart Assalam service. the method used to analyze is Fuzzy Service Quality. The results of this study indicate that consumers have not been satisfied with the services provided by Hypermart Assalam with the main improvement priority is the distance between the parking lot with a shop-valued -3,665. then in improving the service in Hypermart Assalam this research is accompanied by methods of improvement using TRIZ.*

**Keywords :** *Fuzzy, Service Quality,Repair , TRIZ*