

TUGAS AKHIR
PENGUKURAN KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN
METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
(Studi Kasus di *Gallery Oleh – Oleh Khas Solo "COKRO"*)



Diajukan Kepada Universitas Muhammadiyah Surakarta Untuk Memenuhi Salah
Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Teknik Industri

Oleh :
Rizky Novitasari
D 600 090 021

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2014

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGUKURAN KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS
(Studi Kasus di *Gallery Oleh – Oleh Khas Solo "COKRO"*)**

Hari/Tanggal : 19 Maret 2014

Jam : 08.00 WIB

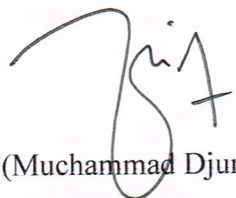
Disusun Oleh:

RIZKY NOVITASARI

D 600 090 021

Mengesahkan:

Pembimbing I



(Muchammad Djunaidi, ST. MT)

Pembimbing II



(Dr. Suranto, ST., MM)

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul PENGUKURAN KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* 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 : 19 Maret 2014

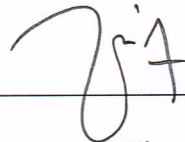
Jam : 08.00 WIB

Menyetujui:

Tim Penguji

Tanda Tangan

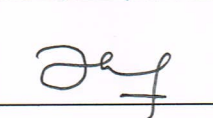
1. Muchammad Djunaidi, ST. MT



2. Dr. Suranto, ST. MM



3. Muchlison Anis, ST. MT



4. Hafidh Munawir, ST. M.Eng

Mengetahui:

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Jurusan Teknik Industri



(Ir. Sri Sunarjono, MT. Ph.D)

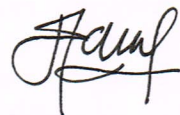


(Hafidh Munawir, ST. M.Eng.)

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Surakarta, 25 Maret 2014



Rizky Novitasari

MOTTO

**Jadi diri sendiri, cari jati diri, dan dapatkan hidup yang mandiri
Optimis, karena hidup terus mengalir dan kehidupan terus berputar
Sesekali lihat ke belakang untuk melanjutkan perjalanan yang tiada berujung
(Dedi Suparman)**

**“Sesungguhnya ilmu pengetahuan menempatkan orangnya kepada kedudukan
terhormat dan mulia (tinggi) . Ilmu pengetahuan adalah keindahan bagi ahlinya
di dunia dan di akhirat “
(H.R Ar- Rabii’).**

**Bercerminlah pada dirimu sendiri sebelum mencela orang lain
(Penulis)**

**Jangan pernah berhenti berharap, karena kebahagiaan adalah milik mereka
yang berharap, meskipun mereka pernah kecewa sebelumnya
(Penulis)**

PERSEMBAHAN

Laporan Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada:

- 1. Bapak, Ibu dan adik yang telah memberikan dukungan, do'a serta semangat untuk dapat menjadi orang yang berhasil dan sukses.*
- 2. Bapak Herlan Aris Hutomo dan Ibu Sri Rahayu Ningsih yang telah memberikan informasinya.*
- 3. Jurusan Teknik Industri UMS yang memberikan kesempatan penulis untuk menimba ilmu pengetahuan di jenjang pendidikan Strata 1.*
- 4. Teman-teman seperjuangan Crazy TI 2009 yang telah banyak membantu penulis di saat suka maupun duka.*
- 5. Pembaca yang budiman.*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillahirobil'alamin, penulis panjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul ” PENGUKURAN KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* ”. Tugas Akhir ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan Strata 1 pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama penyusunan Tugas Akhir ini telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, untuk itu tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Sri Sunarjono, MT. Ph.D., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Hafidh Munawir, ST. M.Eng, selaku ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Muchammad Djunaidi, ST. MT dan Dr. Suranto, ST. MM, selaku Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan arahan kepada penulis dalam penulisan demi kemajuan Tugas Akhir penulis.
4. Bapak Muchlison Anis, ST. MT dan Bapak Hafidh Munawir, ST. M.Eng selaku Penguji Tugas Akhir yang telah memberikan masukan kepada penulis guna perbaikan yang lebih baik.

5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberi bekal ilmu kepada penulis selama masa kuliah.
6. Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan banyak motivasi dan dukungan sehingga dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
7. Pemilik *gallery* oleh-oleh khas Solo "Cokro" beserta karyawan, terima kasih atas semua kerjasama dan diskusinya dalam penelitian ini.
8. Adikku dan semua keluarga besarku yang selalu memberikan semangat, motivasi dan dukungan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Terima kasih kepada semua teman – temanku yang tidak bisa aku sebutkan satu per satu.
10. Teman-teman angkatan 2009 yang telah membantu dalam segala hal baik di perkuliahan maupun diluar perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterima kasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran atau kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

Akhir kata, penulis berharap Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya. Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, Maret 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR RUMUS	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAKSI	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6

1.6	Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI		
2.1	Kualitas Pelayanan	8
2.1.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	8
2.1.2	Pengukuran Kualitas Pelayanan	9
2.1.3	Manfaat Kualitas Pelayanan	10
2.1.4	Fungsi dan Tujuan Pelayanan.....	10
2.2	Kepuasan Konsumen	11
2.2.1	Pengertian Kepuasan Konsumen	11
2.2.2	Jenis Kepuasan Konsumen	12
2.2.3	Komponen Kepuasan Konsumen	12
2.2.4	Elemen Kepuasan Konsumen.....	13
2.2.5	Pengukuran Kepuasan Konsumen	14
2.2.6	Strategi Kepuasan Konsumen.....	17
2.2.7	Faktor Penentu Kepuasan Konsumen.....	19
2.2.8	Harapan Konsumen	20
2.3	Metode Sampling.....	22
2.4	Uji Validitas.....	23
2.5	Uji Reliabilitas	24
2.6	<i>Importance Performance Analysis</i>	25
2.6.1	Pengertian <i>Importance Performance Analysis</i>	25
2.6.2	Tujuan <i>Importance Performance Analysis</i>	26

2.6.3 Diagram <i>Importance Performance Analysis</i>	26
2.6.4 Skor Nilai Kepentingan	29
2.6.5 Rumus <i>Importance Performance Analysis</i>	30
2.7 Tinjauan Pustaka	32
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Obyek Penelitian	34
3.2 Teknik Pengumpulan Data	34
3.3 Metode Pengolahan Data.....	36
3.4 Langkah-langkah Penelitian	38
3.5 Kerangka Pemecahan Masalah.....	44
 BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1 Pengumpulan Data.....	45
4.2 Pengolahan Data	48
4.2.1 Uji Validitas.....	48
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	50
4.2.3 Penilaian Tingkat Kesesuaian Responden.....	51
4.2.4 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	57
4.2.5 Diagram <i>Importance Performance Analysis</i>	58
4.2.6 Analisa Hasil Pengolahan Data	61
4.2.7 Interpretasi Hasil Pengolahan Data.....	64
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	67

5.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	73

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 1 Korelasi <i>Product Moment</i>	23
Rumus 2 Koefisien <i>Cronbach's Alpha</i>	24
Rumus 3 Menentukan Tingkat Kesesuaian	30
Rumus 4 Menentukan Rata-rata Kinerja	30
Rumus 5 Menentukan Rata-rata Kepentingan.....	30
Rumus 6 Menentukan Rata-rata Skor Kinerja.....	31
Rumus 7 Menentukan Rata-rata Skor Kepentingan	31
Rumus 8 Perhitungan Total Nilai Kinerja	53
Rumus 9 Perhitungan Total Nilai Kepentingan.....	53
Rumus 10 Menentukan Rata-rata Tingkat Kesesuaian	56

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.2 Tinjauan Pustaka	32
Tabel 4.1 Hasil Pengujian Validitas Awal	49
Tabel 4.2 Hasil Pengujian Validitas	50
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Reliabilitas	51
Tabel 4.4 Rekapitulasi Jawaban	52
Tabel 4.5 Skor Kinerja dan Kepentingan	56
Tabel 4.6 <i>Hold and Action</i>	56
Tabel 4.7 Penilaian dan Kelas Interval	57
Tabel 4.8 Hasil Pengukuran Kepuasan Konsumen	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Diagram <i>Importance Performance Analysis</i>	27
Gambar 2 Kerangka Pemecahan Masalah	44
Gambar 3 Hasil Diagram <i>Importance Performance Analysis</i>	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	73
Lampiran 2	Data Awal dan Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	84
Lampiran 3	Tabel r Statistika dan Nomogram <i>Harry King</i>	108
Lampiran 4	Foto <i>Gallery</i>	114
Lampiran 5	Lembar Konsultasi.....	120

ABSTRAKSI

Perkembangan dunia bisnis semakin meningkat sesuai dengan perkembangan zaman pada saat ini. Terdapat berbagai bisnis yang dirintis, misalnya bisnis dalam bidang makanan asli daerah. Di Kota Solo banyak didirikan *gallery* oleh-oleh yang menjual berbagai makanan khas dengan tujuan membantu wisatawan dalam menemukan makanan khas daerah yang dapat dijadikan untuk oleh-oleh. Semakin banyak *gallery* yang didirikan semakin pesat pula persaingan bisnis. Untuk mempertahankan *gallery* dari persaingan bisnis membuat *gallery* Oleh-oleh Khas Solo Cokro lebih meningkatkan kualitas layanan guna memenuhi kebutuhan konsumen sehingga konsumen dapat merasa puas terhadap layanan yang diberikan *gallery*. Layanan yang optimal akan berdampak positif bagi perkembangan *gallery* untuk lebih maju dan dapat bersaing dengan *gallery* lain.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen dan kualitas layanan yang diberikan oleh *gallery*. Metode yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode *Importance Performance Analysis*. Teknik pengumpulan data diperoleh melalui observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner untuk pengunjung. Pengolahan data pada metode ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, perhitungan rata-rata kinerja dan kepentingan, perhitungan tingkat kesesuaian, perhitungan rata-rata skor kinerja dan kepentingan, pembuatan grafik *Importance Performance Analysis* dan analisis hasil pengolahan data.

Hasil penelitian dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* diperoleh bahwa dalam kuadran *Importance Performance Analysis* terdapat 2 atribut yang berada pada kuadran A memerlukan usaha perbaikan yaitu kebersihan, keamanan, dan kerapian di dalam maupun diluar *gallery* dan terdapat tempat parkir, tempat pembuangan sampah dan tempat tunggu sopir. Untuk 17 atribut yang terdapat pada kuadran B, C dan D tidak memerlukan perbaikan karena telah sesuai dengan keinginan konsumen.

Kata Kunci: Importance Performance Analysis, Kualitas Layanan Jasa, dan Kepuasan Pelanggan.