

TUGAS AKHIR
ANALISA TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LAYANAN PENJUALAN PERAK
(Studi Kasus: Toko Pangeran Muaro Bungo Jambi)

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memenuhi Gelar Sarjana
Teknik Industri Pada Jurusan Teknik Industri
Universitas Bung Hatta*

Oleh :

Ari Putra Donata
1010017311011



JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2015

**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LAYANAN PENJUALAN PERAK
(Studi Kasus: Toko Pangeran Muaro Bungo Jambi)**

Oleh :

**Ari Putra Donata
1010017311011**

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

**Aidil Ikhsan ST., MT
NIK: 951 100 403**

**Lestari Setiawati ST., MT
NIK : 995 000 416**

Diketahui Oleh:

**Fakultas Teknologi Industri
Dekan,**

**Jurusan Teknik Industri
Ketua,**

**Ir. Drs. Mulyanef, M.Sc
NIP : 19590208 198701 1 001**

**Yesmizarti Muchtiar, ST.,MT
NIK : 970 800 376**

**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
LAYANAN PENJUALAN PERAK DI TOKO PANGERAN
MUARO BUNGO JAMBI**

Oleh :

**Ari Putra Donata
1010017311011**

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

**Aidil Ikhsan ST., MT
NIK: 995 000 416**

**Lestari Setiawati ST., MT
NIK : 995 000 416**

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

*Bukankah kami telah melapangkan untukmu dadamu,
dan kami telah menghilangkan daripadamu bebanmu,
yang memberatkan punggungmu?*

Dan kami tinggikan bagimu sebutanmu.

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

*Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan),
Kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain,
Dan hanya kepada Tuhanmu hendaknya kamu berharap.*

(Q.S 94: 1-8)

Alhamdulillahirobbil'alamín.....

Ya Allah Ya Robbî.....

Pada Mu hamba Bersujud

Segala karunia dan rahmat yang telah engkau berikan

Kepada hamba Mu serta izinkanlah hamba Mu ini

Mengucapkan syukur atas limpahan

Kasih sayang Mu

Tak tehitung lagi butiran air mata dan keringat

Yang mengiringi setiap langkah kakiku

Demí mencapai suatu cita-cita

Akan tetapi semua itu tidak ada artinya

*Bila di bandingkan dengan pengorbanan
Tang diberikan oleh kedua orang tua ku
Hari ini setitik Kebahagiaan telah kunikmati
Perjalanan panjang telah kulalui
Namun
Semua ini belum berakhir
Babak baru telah menanti
Ya Allah*

*Dengan penuh kerendahan hati
Skripsi ini kupersembahkan yang tercinta
Ayahanda “ Jhon kenedi “ dan Ibunda “ Yurnalis “
Dengan bimbingan cinta dan
kasih sayangnya yang tulus
Serta air mata di setiap doamu
Hingga kuraih kebahagiaan hari ini
Dan*

*Buat Kakak dan adik (doni, fitra, dan indah)
Buat dunsanak family yang telah memberikan
Semangat dan motivasi*

*Dan tidak lupa juga
seseorang selalu menemani dan memberikan motivasi
di setiap waktu thank for all
And I will always miss you “ Horian Febrina “*

*Untuk bapak Aidil dan ibu Tari
terima kasih tanpa bimbingan dan kesabaran
bapak dan ibu
Tugas akhir ini tidak akan selesai
Thanks my best friends
Iswanto (juragan sawit) dan siammudin (juragan COC)
Canda tawa, suka duka, PS bareng, dan semua yang tlah
kita lewati selama 5tahun pernah terlupakan..
semangat terus kawan,,,

semoga ini awal kesuksesan kita semua...
amin ya Allah*

Ari Putra Donata

BIODATA



DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Ari Putra Donata
No. Buku Pokok : 1010017311011
Tempat / Tanggal Lahir : Pakandangan/15 januari 1992
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat Tetap :Jln. Kelurahan Kuro Pagang RT.06 RWIII
E-mail : Riebrandalls@gmail.com
Nama Orang Tua : Yurnalis
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Tj. Pisang Kec. Sintoga Kab. PD. Pariaman

PENDIDIKAN

Sekolah Dasar : SDN 07 Sintoga
Sekolah Menengah Pertama : SMP N 1 Sintoga
Sekolah Menengah Atas : SMA N 1 Enam Lingkung
Perguruan Tinggi : Universitas Bung Hatta Padang

KERJA PRAKTEK

Judul :Tinjauan Penyebab Tidak Tercapainya Target Rendement Dari TBS Dengan Menggunakan Relations Diagram
Tempat Kerja Praktek : PT. Megasawindo Perkasa
Tanggal Kerja Praktek : 1 Juli – 1 September 2014
Tanggal Seminar : 14 November 2014

TUGAS AKHIR

Judul : Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Penjualan Perak Di Toko Maro Bungo Jambi
Tempat Penelitian : Toko Perak Pangeran
Tanggal Seminar : 18 November 2015

Padang,
Penulis

(Ari Putra Donata)
1010017311011

ABSTRAK

Salah satu toko yang berkembang pesat saat ini yaitu toko penjualan perak. Pada dasarnya toko berupaya memberikan pelayanan yang baik pada pembeli atau pelanggan dengan cara maksimal. Pentingnya peran toko bagi masyarakat menyebabkan usaha toko perak banyak berdiri di Indonesia begitu juga di kabupaten Muaro Bungo, salah satunya Toko Perak Pangeran dengan berbagai macam bentuk perhiasan dengan pesaing antara toko semakin meningkat pesat. Tujuan dalam penelitian ini yaitu menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan perusahaan terhadap kepuasan pelanggan dan mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelayanan. Proses pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan menyebarkan kuesioner, sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 50 buah. Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini yaitu para pelanggan toko. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut berbagai macam bentuk perhiasan, peralatan yang modern yang digunakan toko, janji yang diberikan oleh karyawan toko, menangani masalah keluhan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan toko, memberikan informasi yang jelas ketika melakukan pelayanan, karyawan memberikan pelayanan yang cepat, aman dan nyaman saat melakukan transaksi, karyawan ahli dalam bidang masing-masing, karyawan sopan terhadap pelanggan, karyawan memiliki sikap dan tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan.

Kata Kunci: Tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan, Tingkat kesenjangan antara harapan dan persepsi layanan, Kualitas layanan

ABSTRACT

One of the figures are growing rapidly today that silver sales stores. Basically store seeks to provide a good service to the buyer or customer with maximum way. The importance of the role of the store to the community causing a lot of standing efforts silver shop in Indonesia as well as in the district of Muara Bungo, one Stores Silver Prince with various forms of jewelry with pesaingan between stores is increasing rapidly. The purpose of this research is to determine the factors that affect the quality of service provided by the company to customer satisfaction and measure the gap between the expectations and perceptions of service. The process of collecting data in this research is by distributing questionnaires, the sample used in this study as many as 50 pieces. As for the respondents in this research that customers shop. Based on the results of research conducted, it can be deduced as follows various forms of jewelry, modern equipment used stores, the promise given by the employees of the store, handle customer complaints with the services provided by the employees of the store, providing clear information when doing service , employees providing service that is fast, safe and comfortable when making a transaction, employees are experts in their respective fields, the employees are courteous to the customers, the employees have the attitude and responsibility in doing the job.

Keywords: Interest rate and customer satisfaction, the level of the gap between expectation and perception of service, quality of service

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ari Putra Donata

NPM : 1010017311011

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul “**Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Penjualan Perak Studi Kasus Toko Perak Pangeran Muaro Bungo Jambi**” merupakan hasil penelitian saya kecuali untuk rujukan dari referensi seperti yang dikutip dalam Tugas Akhir ini. Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan pada Universitas lain ataupun pada gelar sarjana yang lain.

Demikianlah surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tempat : Padang
Tanggal :
Yang Menyatakan

Ari Putra Donata
1010017311011

PERNYATAAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Pembimbing 1:

Nama : Aidil Ikhsan, S.T., M.T

NIK : 951 100 403

Pembimbing 2 :

Nama : Lestari Setiawati, S.T., M.T

NIK : 955 000 416

Menyatakan bahwa kami telah membaca Tugas Akhir dengan judul “**Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Penjualan Perak Studi Kasus Toko Perak Pangeran Muaro Bungo Jambi**”. Dalam penilaian Kami, Tugas Akhir ini telah memenuhi kelayakan dalam hal ruang lingkup dan kualitas untuk menjadi persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Teknik (ST).

Dinyatakan di : Padang

Tanggal :

1. Pembimbing 1 Nama : Aidil Ikhsan, S.T., M.T NIK : 951 100 403	
2. Pembimbing 2 Nama : Lestari Setiawati, S.T., M.T NIK : 955 000 416	

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Puji dan Syukur hanya untuk Allah SWT, karena rahmat dan hidayahNYA sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini, serta salawat dan salam untuk nabi Muhammad SAW, yang telah membawa manusia kepada peradaban yang berakal. Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan guna mencapai gelar sarjana Teknik Industri di Jurusan Teknik Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta Padang.

Pelaksanaan kegiatan penelitian Tugas Akhir ini dilakukan di Kabupaten Muaro Bungo dengan judul **“Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Penjualan Perak Studi Kasus Toko Perak Pangeran Muaro Bungo Jambi”**.

Selama pembuatan Tugas Akhir ini, berbagai macam kendala penulis hadapi, Alhamdulillah dapat diselesaikan dengan bantuan segala pihak, baik secara materi maupun moril. Penulis sadar bahwa laporan ini belum sempurna, oleh sebab itu bila ada kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan laporan ini akan diterima dengan senang hati.

Besar harapan penulis agar laporan ini nantinya dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat dikembangkan pada masa yang akan datang.

Padang, November 2015

Ari Putra Donata
1010017311011

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu penulis ingin berterima kasih kepada :

1. Kedua orang tua, **Jhon Kenedi Dan Yurnalis** yang telah memberikan kepercayaan penuh serta dukungan dan doa yang tulus kepada penulis.
2. Kakak dan adik yang selalu memberikan dorongan semangat.
3. Bapak **Aidil Ikhsan ST.,MT** selaku pembimbing 1 yang telah banyak meluangkan waktu dan membantu memberikan bimbingan, tenaga dan fikiran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan laporan ini.
4. Ibu **Lestari Setiawati ST.,MT** selaku pembimbing 2 yang telah memberikan masukan dan arahan untuk menyelesaikan laporan ini.
5. Ibu **Yesmizarti Muchtiar ST., MT** ketua Jurusan Teknik Industri dan panasehat akademik yang telah memberikan banyak panduan dalam menjalankan kuliah.
6. Bapak **Dessi Mufti S.T.,M.T** selaku Sekretaris Jurusan Teknik Industri.
7. Ibu **Dr. Inna Kholidasari** selaku kordinator pelaksanaan kegiatan kerja praktek dan tugas akhir.
8. **Bapak dan Ibu Dosen** Jurusan Teknik Industri Universitas Bung Hatta yang telah memberikan ilmu selama ini kepada penulis.
9. Kepada keluarga tercinta terimakasih atas dukungan dan doa dari keluarga, sehingga penulis bisa bertahan dan mampu untuk menyelesaikan laporan ini.
10. Untuk Horian Febrina , thank you for all this you are always there and always with me, keep me, look at me, from the beginning of my college until I became a scholar like today.. ‘IwillalwaysloveyouRememberyou’
11. Untuk Teman2 Makasi ya karena xan selalu ada dan selalu nemani nda Batanggang, makasi utk kebersamaan qt selama ini. Makarena Bareng, Malelong bareng, Galak2 gadang, Maheboh di kosan
12. My Friend TI Angkatan 10 (udin, is, joki alias “PK”, utiah, gapuak, utiah, sidik, samson, sanak mia, ira “kuciang aie”) telah banyak hal yang sudah

kita jalanin selama di Perkuliahan baik suka maupun duka. Buat is (buek TA lai kawan, jan COC juo lai. Jalan lah samak tapi, dak babuek juo TA tu), udin (leader COC lupu samo TA, tinggaan COC dulu kwn. Atau lah rusak hp baru buek TA), esa “alias gapuak” (smangat kwan, pasti ado jalan kluannyo mah). Semoga semua itu membuat kita semakin lebih kompak..

13. Semua senior, “bg putra” alias pembimbing 3 trima kasih bg telah meluangkan waktu dan pikirannya selama ini.
14. Buat teman-teman TI 11 (megi, fuji, slamet, erik dan teman2 lainnya) terima kasih kerja sama selama ini, banyak juga suka duka kita jalanin selama 4 tahun. Ayo semangat kita buat tugas akhirnya, biar sama-sama wisuda.
15. Teman-teman TI 12 yang sedang berjuang, semangat supaya cepat wisuda.
16. Semua Junior TI 13 “semoga selalu kompak, ulul sebagai komting harus bisa membimbing teman-teman” TI 14 “yang kompak dek, biar sama-sama sukses” TI 15 “tetap semangat belajarnya dek, nikmati hari-hari di kampus, ini baru awal permulaan” **good luck semuanya**” terima kasih atas kerja samanya selama ini. Ayo tetap semangat..!

Ari Putra Donata

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBARAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

PERNYATAAN PEMBIMBING

ABSTRAK

ABSTRACT

BIODATA

KATA PENGANTAR

UCAPAN TERIMA KASIH

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4

BAB II TINJAUAN LITERATUR

2.1 Metode <i>Servequal</i>	7
2.2 <i>Importance – Performance</i> Analisis.....	7
2.3 Pengertian Kualitas.....	10
2.4 Manfaat Kualitas.....	12
2.5 Konsep dan Pengertian Jasa	13
2.6 Konsep Kualitas Jasa.....	14

2.7 Dimensi Kualitas Jasa.....	15
2.8 Kepuasan Pelanggan.....	18
2.9 Harapan Konsumen	20
2.9.1 Tingkat Harapan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan	20
2.9.2 Determinan Harapan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan.....	21
2.10 Model Konseptual Kualitas Jasa	23
2.11 Penentuan Sampel	23
2.12 Data.....	26
2.13 Metode Pengumpulan Data	26
2.13.1 Kuesioner.....	27
2.13.2 <i>Interview</i>	28
2.14 Skala Pengukuran	29
2.14.1 Macam-Macam Skala Ukuran	29
2.14.2 Teknik Pengumpulan Skala	30
2.15 Validasi dan Reliabilitas <i>Instrument</i> Penelitian	30
2.15.1 Validitas.....	30
2.15.2 Reliabilitas.....	32

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Penelitian Pendahuluan.....	34
3.2 Studi Literatur.....	34
3.3 Identifikasi Masalah	34
3.4 Identifikasi Variabel Penelitian	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data	36
3.5.1 Perencanaan Teknik Pengumpulan Data	36
3.5.2 Pembuatan Kuesioner	36
3.5.3 Uji Validitas.....	37
3.5.4 Uji Reliabilitas	38
3.6 Tahap Pengolahan Data.....	38

3.6.1 Mengukur Tingkat Kepentingan dan Kepuasan	
Pelanggan	38
3.6.2 Pengukuran Tingkat Kesenjangan.....	38
3.6.3 <i>Importance Performance Matrix</i>	39
3.7 Analisa Pembahasan	39
3.8 Kesimpulan Dan Saran	39
3.9 Penutup	39

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data.....	41
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	41
4.1.2 Data Kuesioner	42
4.1.2.1 Kuesioner Terbuka.....	42
4.1.2.2 Kuesioner Tertutup	44
4.1.3 Sampel Penelitian.....	46
4.1.4 Uji Validitas Kuesioner.....	47
4.1.5 Uji Reliabilitas Data.....	50
4.2 Pengolahan Data	51
4.2.1 Pengukuran Tingkat Kepentingan Dan Kepuasan	
Pelanggan	51
4.2.2 Pengukuran Tingkat Kesenjangan.....	53
4.2.2.1 Urutan Prioritas Kualitas Layanan.....	54
4.2.3 <i>Importance – Performance Matrix</i>	56

BAB V ANALISA DATA

5.1 Analisa Kuesioner Penelitian	59
5.1.1 Kuesioner Terbuka	59
5.1.2 Kuesioner Tertutup.....	59
5.2 Analisa Sampel Penelitian.....	60
5.3 Analisa Validitas	60
5.4 Analisa Reliabilitas.....	60

5.5 Analisa Tingkat Kepuasan Dan Tingkat Kepentingan	61
5.5.1 Analisa Dimensi <i>Tangible</i>	61
5.5.2 Analisa Dimensi <i>Realibility</i>	61
5.5.3 Analisa Dimensi <i>Responsiveness</i>	62
5.5.4 Analisa Dimensi <i>Assurance</i>	63
5.5.5 Analisa Dimensi <i>Empathy</i>	63
5.6 Analisa Diagram Kesenjangan	64
5.7 Analisa <i>Importance – Performance Matrix</i>	65

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan.....	68
6.2 Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Kuesioner Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	45
Tabel 4.2	Kuesioner Tingkat Kepentingan Pelanggan.....	46
Tabel 4.3	Total Nilai Skor Data Tingkat Kepuasan	48
Tabel 4.4	Rekapitulasi Hasil Pemilihan Bobot Data Tingkat Kepuasan....	48
Tabel 4.5	Total Nilai Skor Data Tingkat Kepentingan	49
Tabel 4.6	Rekapitulasi Hasil Pemilihan Bobot Data Tingkat Kepentingan	49
Tabel 4.7	Rekapitulasi Uji Validitas Data Penelitian.....	50
Tabel 4.8	Rekapitulasi Uji Reliabilitas Data	51
Tabel 4.9	Tingkat Kepuasan Pelanggan	52
Tabel 4.10	Tingkat Kepentingan Pelanggan	52
Tabel 4.11	Nilai Kesenjangan Dan Tingkat Kesesuaian	53
Tabel 4.12	Urutan Prioritas Layanan Per Dimensi.....	54
Tabel 4.13	Rekapitulasi Rata-Rata Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan dan Kesenjangan	55
Tabel 4.14	Keterangan Diagram Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan dan Kesenjangan (Gap) Per Dimensi.....	58
Tabel 5.1	Pengelompokan Butir Pertanyaan Dimensi <i>Tangible</i>	61
Tabel 5.2	Pengelompokan Butir Pertanyaan Dimensi <i>Realibility</i>	61
Tabel 5.3	Pengelompokan Butir Pertanyaan Dimensi <i>Responsiveness</i>	62
Tabel 5.4	Pengelompokan Butir Pertanyaan Dimensi <i>Assurance</i>	63
Tabel 5.5	Pengelompokan Butir Pertanyaan Dimensi <i>Empathy</i>	64
Tabel 5.6	Rekapitulasi Rata-Rata Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan dan Kesenjangan	64
Tabel 5.7	Rangking Pertanyaan Pada Prioritas Rendah	66
Tabel 5.8	Rangking Pertanyaan Pada Kuadran Utama	66
Tabel 5.9	Rangking Pertanyaan Pada Pertahanan Prestasi.....	67
Tabel 5.10	Rangking Pertanyaan Pada Berlebihan	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>Percieved service Quality</i>	7
Gambar 2.2	<i>Matriks Importance-Performance</i>	9
Gambar 2.3	Konsep Kepuasan Pelanggan	18
Gambar 3.1	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian	40
Gambar 4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	41
Gambar 4.2	Diagram Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan dan Kesenjangan Per Dimensi.....	56
Gambar 4.3	<i>Diagram Importance Satisfaction</i>	57
Gambar 5.1	Diagram Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan dan Kesenjangan Per Dimensi.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran L-1 Kartu Asistensi	L1
Lampiran L-2 Kuesioner Terbuka.....	L2
Lampiran L-3 Kuesioner Tertutup	L3
Lampiran L-4 Pengumpulan Data.....	L2
Lampiran L-5 Pengolahan Data SPSS	L4

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perak merupakan perhiasan mewah yang sudah menjadi kebutuhan pokok untuk masyarakat Muaro Bungo, Jambi. Pada saat sekarang ini toko perak pangeran mempunyai peran penting di pasar bawah Kabupaten Muaro Bungo, yang di karenakan toko perak pangeran merupakan ninik moyang atau toko perak yang pertama berdiri di pasar bawah. Toko ini berdiri pertama kali di pasar bawah muaro bungo tahun 2000.

Jenis perhiasan perak terbagi 2 macam yaitu perak buatan mesin dan buatan tangan. Yang jadi pembeda antara perak buatan mesin dan tangan yaitu harga dan kualitas, harga perak buatan mesin lebih mahal dari pada harga buatan tangan. Berbagai jenis perhiasan cincin, kalung, gelang, dan sebagainya di produksi dan di jual sendiri oleh toko perak pangeran. Dengan jumlah karyawan 5 orang yang memiliki keahlian bidang masing-masing. Jual beli perak di Muaro Bungo tidak jauh beda dengan penjualan emas yaitu sebagai tabungan, yang membedakannya cuma harga perak yang murah sedangkan harga emas mahal. Pemakaian perak di Muaro Bungo tidak hanya orang dewasa, tapi bayi juga sudah di pakaikan perak. Dengan model bervariasi di situlah daya tarik pelanggan untuk membeli perak meningkat. Untuk menjual atau tukar tambah perak dengan model yang baru pun di katakan mudah, asalkan nota pembelian masih ada dan potongan harga penjualan tidak besar hanya 5% dari harga pembelian. Model perhiasan di toko perak pangeran selalu *up to date* dengan model yang keluar dan perhiasan baru yang masuk 1 bulan sekali.

Konsumen adalah target dan sumber inspirasi pengembangan produk atau jasa karena pelanggan tidak saja menggunakan produk akan tetapi mereka akan menentukan apakah produk tersebut sudah baik atau buruk dipergunakan dalam kehidupan sehari-hari. Dari sudut pandang tersebut, perlu dilakukan pemahaman akan keinginan pelanggan karena akan sangat menentukan kesuksesan suatu

produk pada setiap perusahaan/industri. Dari itu, jaminan kualitas produk ataupun kualitas layanan selalu menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan.

Salah satu perusahaan yang berkembang pesat saat ini di Kabupaten Muara Bungo yaitu perusahaan jasa penjualan perak. Pada dasarnya toko perak berupaya memberikan pelayanan yang baik pada pembeli atau pelanggan dengan cara maksimal.

Pentingnya peran toko perak bagi masyarakat muara bungo menyebabkan usaha perak ini banyak berdiri di Indonesia begitu juga di Kabupaten Muara Bungo, salah satunya Toko Perak Pangeran dengan banyaknya jumlah dan jenis perak yang di jual di toko tersebut. Di Kabupaten Muara Bungo membuat persaingan antara toko perak semakin meningkat pesat sehingga banyak diantara toko perak tersebut berlomba-lomba dan berusaha terus menawarkan berbagai macam kelebihan pelayanan kepada konsumen untuk menarik orang menjadi pelanggan.

Begitu juga dengan toko perak sebagai perusahaan yang langsung berhubungan dengan konsumennya atau pelanggan. Perusahaan selalu berusaha untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada konsumen, sehingga perusahaan khususnya di Muara Bungo. Pada saat ini telah menjadi suatu toko yang besar dan telah memiliki banyak pelanggan dan telah memiliki toko cabang yang tersebar di beberapa tempat di Muara Bungo.

Walaupun telah memiliki konsumen atau pelanggan dalam jumlah besar perusahaan perlu juga mengetahui seberapa besar atau tinggi tingkat kepuasan pelayanan yang telah diberikannya kepada pelanggan. Dan belum tahu pasti apakah kualitas pelayanan yang telah diberikan telah dapat sepenuhnya memenuhi keinginan pelanggan, baik dari segi fasilitas atau peralatan yang dimiliki perusahaan dari kualitas pelayanan terhadap konsumennya sendiri.

Terpenuhi atau tidaknya keinginan pelanggan, akan sangat berpengaruh terhadap perkembangan perusahaan untuk dimasa yang akan datang. Karena dengan semakin ketatnya persaingan antara toko perak, akan membuat pelanggan bebas untuk memilih toko perak yang dianggap lebih baik dan lebih menjanjikan, dan tidak terlepas kemungkinan pelanggan berpindah ketoko perak yang lain.

1.2 Perumusan Masalah

Sukses atau tidaknya suatu perusahaan dalam menjalankan usahanya sangatlah ditentukan dari kepuasan konsumen, dari itu sangat pentinglah bagi perusahaan untuk menganalisa dan melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan. Pada setiap bulannya perusahaan mempunyai target pendapatan perak sebanyak 20 juta, sedangkan target yang tercapai pada setiap bulannya rata – rata pendapatannya 15-17 juta di luar bulan puasa. Dari data pendapatan tersebut dapat dilihat bahwa pendapatan perak tersebut jauh dari memenuhi target. Jenis produk yang di jual oleh toko perak pangeran selalu *up date* sesuai dengan permintaan pelanggan. Jika produk pesanan konsumen tidak ada atau simpanan barang kosong, toko selalu berusaha mencari barang atau produk pesanan pelanggan tersebut. Untuk itu perusahaan harus menganalisa tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan pelayanan pada perusahaan.

Dari kondisi diatas, maka permasalahan yang ingin dibahas dalam tugas akhir ini yaitu menganalisa sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang telah diberikan oleh perusahaan atau toko. Adapun metode yang digunakan yaitu metode *servqual* dan *importance performance analisys* yang dapat menggambarkan prioritas atribut yang harus diperbaiki, dan dapat menjadi petunjuk untuk formulasi strategi yang akan dilakukan.

Untuk menyelesaikan permasalahan diatas maka penulis mengangkat penelitian ini dengan judul “***Analisa Tingkat Kepuasan konsumen Terhadap Kualitas Layanan Penjualan Perak Studi Kasus Toko Pangeran Muaro Bungo Jambi***”

1.3 Tujuan Penelitian

1. Identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan yang diberikan perusahaan terhadap pelanggan
2. Mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan

1.4 Batasan Masalah

Agar pembahasan yang dilakukan lebih terfokus kearah tujuan yang hendak dicapai, maka perlu dibuat batasan masalah. Adapun batasan masalah dalam ruang lingkup penelitian ini adalah:

1. Pengambilan sampel dan pengumpulan data dilakukan pada toko perak Muaro Bungo Jambi dengan memberikan kuesioner kepada pelanggan
2. Pengolahan data dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan memakai skala *likert* berdasarkan model *servqual* dan *importance performance analysis*
3. Pada penelitian ini respondennya adalah konsumen yang berbelanja di toko perak pangeran Kabupaten Muaro Bungo.
4. Hal-hal yang diteliti adalah tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan gambaran permasalahan secara umum yang menjadi latar belakang dalam penyusunan tugas akhir ini.

BAB II : TINJAUAN LITERTUR

Bab ini terdiri dari berbagai teori yang digunakan, keterangan, dan pendapat – pendapat para ahli yang berhubungan dengan kualitas jasa, kepuasan pelanggan yang berkaitan dengan masalah yang ada.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan uraian mengenai kerangka penelitian atas masalah yang dibahas, menjabarkan konsep dan metode yang digunakan untuk menganalisa permasalahan yang dihadapi untuk mencapai tujuan penelitian.

BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Dalam bab ini menjabarkan tentang pengumpulan data yang dibutuhkan yaitu data persepsi dan harapan pelanggan berdasar katingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performace*) kualitas layanan serta hasil dari pengolahan data sesuai metode yang digunakan.

BAB V : ANALISA HASIL

Bab ini berisi analisa terhadap pengolahan data diantaranya perhitungan kesenjangan perdimensi layanan *servqual* dan *importance performance analysys*, upaya perbaikan dimensi layanan berdasar hasil pengolahan data.

BAB VI : PENUTUP

Berisikan tentang kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian yang dilakukan serat saran-saran atau masukan-masukan yang dapat diberikan untuk toko perak Muaro Bungo.