

# **TUGAS AKHIR**

## **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*”**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memenuhi Gelar Sarjana  
Teknik Industri pada Jurusan Teknik Industri Universitas Bung Hatta

Oleh:

**MEIRA ALIVIA**  
**NPM : 2010017311037**



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS BUNG HATTA  
PADANG  
2025**

LEMBAR PENGESAHAN  
TUGAS AKHIR

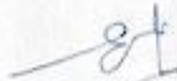
"ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN  
METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*"

Oleh:

MEIRA ALIVIA  
NPM: 2010017311037

Disetujui Oleh:

Pembimbing

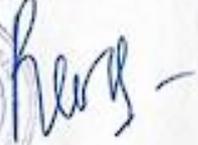


(Noviyarsi, S.T.,M.eng)  
NIK: 200207526

Diketahui Oleh:

Fakultas Teknologi Industri  
Dekan,



  
(Prof. Dr. Eng. Reni Desmiarti, S.T.,M.T)  
NIK: 990 500 496

Jurusan Teknik Industri  
Ketua,



(Eva Suryani, S.T.,M.T)  
NIK: 971 100 371

## ABSTRAK

Warung Mie Pedas adalah Warung Mie Pedas merupakan salah satu UKM yang menjadi pelopor mie pedas dengan berbagai level pertama di Kecamatan Bungus Teluk Kabung. Perasaan puas atau ketidakpuasan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja aktual dengan ekspektasi dikenal sebagai kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di Warung Mie Pedas berdasarkan aspek kualitas layanan, khususnya Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty. Metode yang digunakan adalah kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer, kelompok penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang digunakan untuk memperoleh data pada skala Likert dengan skala 1-5 dan teknik analisis data yang digunakan adalah diagram kartesius dengan variabel X mewakili tingkat kepuasan dan variabel Y mewakili tingkat kepentingan. Pada diagram kartesius didapatkan hanya 1 atribut pelayanan pada kuadran 1 yang memerlukan perbaikan yaitu atribut Ketanggapan karyawan untuk meminta maaf jika terjadi kesalahan pada pesanan, yang berarti tidak ada masalah yang signifikan yang ditemukan dalam penelitian ini, hal ini menunjukkan bahwa Warung Mie Pedas cukup berhasil dalam memenuhi kebutuhan konsumen, oleh karena itu pada 1 atribut yang bermasalah ini Warung Mie Pedas hanya perlu mencari solusi jika terjadi komplain dari konsumen dengan mengganti pesanan yang salah dengan pesanan yang baru sesuai dengan permintaan dari konsumen atau bisa dengan memberikan diskon terhadap pesanan yang salah tersebut.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, IPA

## **ABSTRACT**

*Spicy Noodle Stall is Spicy Noodle Stall is one of the UKM which is a pioneer of spicy noodles with various levels first in Bungus Teluk Kabung District. The feeling of satisfaction or dissatisfaction resulting from comparing actual performance with expectations is known as customer satisfaction. This study aims to determine the level of customer satisfaction at Warung Mie Pedas based on aspects of service quality, especially Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The method used is quantitative. The data source used is primary data, the research group used is a case study. The research instrument used is a questionnaire used to obtain data on a Likert scale with a scale of 1-5 and the data analysis technique used is a Cartesian diagram with variable X representing the level of satisfaction and variable Y representing the level of importance. In the Cartesian diagram, there is only 1 service attribute in quadrant I that requires improvement, namely the attribute of employee responsiveness to apologize if there is a mistake in the order, which means that there are no significant problems found in this study, this shows that Warung Mie Pedas is quite successful in meeting consumer needs, therefore for this 1 problematic attribute, Warung Mie Pedas only needs to find a solution if there is a complaint from the consumer by replacing the wrong order with a new order according to the consumer's request or by giving a discount on the wrong order.*

**Keyword:** *customer satisfaction, service quality, IPA*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	
BIODATA PENELITI	
PERNYATAAN KEASLIAN	
PERNYATAAN PEMBIMBING	
ABSTRAK	
ABSTRAC	
KATA PENGANTAR	
UCAPAN TERIMA KASIH	
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Batasan Masalah.....	5
1.5. Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Pemasaran.....	7
2.2. Kualitas Pelayanan .....	8
2.1.1. Karakteristik Kualitas Pelayanan .....	9
2.3. Perilaku Konsumen .....	10
2.3.1. Defenisi Perilaku Konsumen.....	10

2.4. Persepsi.....	11
2.4.1. Defenisi Persepsi Konsumen.....	11
2.4.2. Persepsi Kualitas .....	11
2.5. Kepuasan Konsumen.....	12
2.5.1. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	12
2.5.2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	12
2.6. <i>Service Quality (Servqual)</i> .....	13
2.7. <i>Importance Performance Analisis</i> .....	15
2.8. Penelitian Terdahulu .....	15

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Studi Pendahuluan.....	19
3.2.Studi Literatur .....	19
3.3.Identifikasi Masalah .....	20
3.4.Tujuan Penelitian.....	20
3.5. Metode Pengumpulan Data .....	20
3.5.1. Penetapan Sampel Penelitian .....	20
3.5.2. Identifikasi Awal Variabel Penelitian .....	21
3.5.3. Pembuatan Kuisoner Penelitian .....	25
3.5.4. Penyebaran Kuisoner Awal.....	25
3.5.5. Uji Validitas .....	26
3.5.6. Uji Reliabilitas .....	27
3.6. Penyebaran Kuisoner Penelitian.....	28
3.7. Pengolahan Data.....	28
3.7.1. <i>Servqual</i> .....	28
3.7.2. <i>Importance-Performance Analysis</i> .....	29
3.8. Analisa.....	32



**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1. Kesimpulan.....64

6.2. Saran.....65

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Setiap tahun, bisnis kuliner di Provinsi Sumatera Barat berkembang pesat, menciptakan peluang bisnis yang menjanjikan. Akibatnya, masuk ke persaingan yang semakin ketat dan semakin ketat. Sa'ilin et al (2023) mengatakan pesatnya perkembangan bisnis kuliner menyebabkan setiap pengusaha berusaha melakukan peningkatan dan perbaikan untuk kemajuan usahanya. Sehingga diperlukan kesadaran pemilik bisnis dalam berinovasi untuk meningkatkan kemajuan usaha. Kesadaran terhadap suatu produk terbentuk dari berbagai faktor, termasuk kebutuhan individu, pengetahuan mengenai fitur produk baru, pengalaman konsumsi sebelumnya, serta kemampuan seseorang untuk berinovasi (Murod et al, 2018). Inovasi sangat penting bagi usaha kecil dan menengah (UKM) untuk bertahan dalam persaingan yang semakin ketat. UKM dapat memperoleh keunggulan kompetitif dengan menerapkan inovasi.

Salah satu UKM dalam bidang kuliner yang banyak berkembang di berbagai daerah adalah mie pedas. Perkembangan ini dapat dilihat dengan banyaknya promosi kuliner ini di berbagai media sosial. Trend yang berkembang pada kuliner mie pedas adalah tersedianya beberapa jenis varian mie, seperti mie goreng dan mie kuah dengan pilihan berbagai level kepedasan sesuai dengan selera dan pilihan konsumen, tidak hanya itu mie pedas tersebut juga menawarkan berbagai macam topping seperti sosis goreng, bakso ikan goreng, bakso ayam goreng, nugget goreng dan banyak topping lainnya.

Perkembangan kuliner mie pedas kini semakin terlihat di Kota Padang. Selain mie pedas yang sudah terkenal, saat ini juga banyak perusahaan lain yang menghadirkan sajian serupa, seperti mie neraka, mie petir, dan mie setan. Sampai saat ini Mie pedas masih sangat diminati oleh konsumen-konsumen, terutama konsumen muda. Baru-baru ini telah hadir di kota Padang mie pedas dengan sensasi baru yaitu Mie Gacoan, Mie Gacoan juga menghadirkan mie dengan cita rasa pedas yang juga memiliki beberapa tingkat level kepedasan, dan dimsum goreng

sebagai topping pendukung yaitu udang keju, udang rambutan, dan siomay udang. Tentu saja mie ini menarik perhatian bagi warga Padang.

Kualitas layanan menjadi salah satu komponen penting dalam meningkatkan daya saing suatu organisasi. Dengan perubahan harapan konsumen yang terus berlangsung, penting bagi perusahaan untuk menyesuaikan kualitas layanannya. Setiap pelanggan akan memeriksa layanan yang mereka terima dan membandingkannya dengan layanan yang diberikan oleh perusahaan lain yang sejenis. Selain itu, mereka juga membandingkan pengalaman yang didapatkan dengan ekspektasi yang mereka dapatkan sebelumnya.

Warung Mie Pedas perlu memahami keinginan dan harapan konsumen terkait kualitas layanan yang mereka tawarkan. Dengan begitu, mereka dapat memuaskan pelanggan dan bersaing dengan kompetitor yang menjual produk serupa. Warung mie pedas ini memiliki fasilitas seperti 1 pondok lesehan yang menampung 5 – 10 orang, beberapa kursi untuk konsumen yang menunggu orderan. Dari beberapa fasilitas dan pelayanan warung mie pedas, warung mie pedas mendapatkan beberapa complain dari konsumen, diantaranya tidak adanya lahan parkir sehingga konsumen yang datang akan memarkirkan motornya di pinggir jalan, konsumen sering kali mengalami kesulitan untuk mendapatkan tempat duduk saat ingin makan, terutama ketika rumah makan masih dalam keadaan kotor atau belum dibersihkan. Situasi ini diperparah oleh adanya satu-satunya pondok lesehan yang tersedia, yang juga tidak dilengkapi dengan Wi-Fi. Selain itu, sering kali terjadi kesalahan dalam proses pemesanan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan.

Menjaga kepuasan pelanggan agar sesuai dengan harapan mereka menjadi suatu keharusan, terutama mengingat adanya beberapa komentar negatif yang beredar di kalangan konsumen. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, UKM Warung Mie Pedas perlu memprioritaskan kepuasan pelanggan. Untuk menganalisis kepuasan ini, dapat digunakan metode kualitas layanan (ServQual) serta analisis kepentingan kinerja (IPA).

Banyak penelitian yang menggunakan metode kualitas layanan (ServQual) untuk perbaikan kualitas pelayanan. Penelitian dilakukan pada berbagai usaha yang bervariasi seperti pengukuran kualitas pelayanan pada Restoran serbaraso

(Simatupang, 2022), dan analisis kepuasan pelanggan produk abon ikan (Juret, 2023). Penelitian Simatupang (2022) pada restoran serbaraso menggunakan metode *ServQual* untuk pengukuran kualitas pelayanan. Sedangkan penelitian Juret (2021) pada usaha produk abon ikan menggunakan metode *ServQual* untuk menganalisis kepuasan pelanggan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan mengidentifikasi area di mana perbaikan mungkin diperlukan.

Selain menggunakan metode *ServQual*, analisis kualitas layanan juga dapat dikombinasikan dengan metode lain, seperti *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA adalah metode yang digunakan untuk mengevaluasi seberapa baik produk atau layanan yang ditawarkan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dengan metode ini, dapat mengetahui hal-hal yang paling penting bagi pelanggan dan bagaimana kinerja perusahaan memenuhi hal-hal tersebut. Pelanggan juga dapat menilai tingkat kepuasan mereka terhadap fitur-fitur yang ditawarkan oleh perusahaan selama proses pembelian (Palinggi et al., 2023).

Banyak penelitian yang menggunakan metode IPA untuk perbaikan kualitas pelayanan. Penelitian dilakukan pada berbagai usaha yang bervariasi seperti analisis kepuasan konsumen terhadap hagu coffe (Rizkilawati, 2024), dan analisis kepuasan konsumen terhadap makanan tradisional "Lemang Tapai" di Kota Bengkulu menggunakan metode IPA (Jayadi, 2019). Penelitian Rizkilawati (2024) pada usaha hagu coffe menggunakan metode IPA untuk menganalisis kepuasan konsumen dan penelitian (Jayadi, 2019) juga menerapkan metode yang sama dalam penelitiannya mengenai bisnis lemang tapai, untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan.

Beberapa penelitian sebelumnya telah dilakukan untuk menganalisis kualitas layanan dengan memadukan metode *ServQual* dan IPA. Salah satu penelitian yang dilakukan oleh Husaeni et al (2024) berlokasi di CV Mubarokfood Cipta Delicia. Dalam studi tersebut, Husaeni dan timnya menerapkan strategi untuk mengukur kualitas layanan pelanggan serta memenuhi harapan konsumen melalui penggunaan metode *ServQual* dan IPA.. perhitungan menggunakan metode *Servqual* dan IPA menunjukkan untuk gap tingkat harapan dan tingkat kinerja pada 20 atribut penilaian dihasilkan 18 atribut bernilai negatif dan 2 atribut bernilai positif. Nilai kesenjangan negatif menunjukkan bahwa kinerja perusahaan belum

sejalan dengan tingkat kepuasan pelanggan, sehingga perlu ditingkatkan. Sebaliknya, jika nilai kesenjangan tersebut positif, artinya kinerja perusahaan telah memenuhi ekspektasi pelanggan dan perlu dipertahankan.

Penelitian yang dilakukan oleh Larisang (2023) berlokasi di Toko Martabak Sari Rasa, Kota Batam. Dalam penelitiannya, Larisang mengembangkan strategi untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap Martabak Sari Rasa. Metode yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis (IPA)*, yang berfungsi untuk mengukur atribut berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja, serta untuk menganalisis hubungan antara keduanya dalam konteks kepuasan pelanggan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, tingkat kesesuaian atribut yang diteliti dalam UMKM Martabak Sari Rasa tergolong baik. Sebagian besar atribut memiliki tingkat kesesuaian yang melebihi rata-rata, mencapai 101,8%, yang berarti di atas angka 100%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori baik, menjadikan produk ini memiliki kinerja yang hampir sesuai dengan harapan pelanggan.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Warung Mie Pedas merupakan salah satu UKM yang menjadi pelopor mie pedas dengan berbagai level pertama di Kecamatan Bungus Teluk Kabung. Mie pedas adalah hidangan mie yang khas dengan rasa pedas, di mana konsumen memiliki kebebasan untuk memilih tingkat kepedasan sesuai dengan selera mereka. Tingkat kepedasan yang tersedia bervariasi, mulai dari biasa, sedang, hingga sangat pedas.

Warung Mie Pedas berlokasi di Kecamatan Bungus Teluk Kabung, tepatnya di Bungus Selatan, yang berbatasan langsung dengan SMAN 11 Padang. Pemilihan Warung Mie Pedas sebagai objek penelitian didorong oleh banyaknya pesaing baru yang menawarkan produk serupa. Oleh karena itu, penting bagi Warung Mie Pedas untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumen agar dapat bersaing secara efektif dengan mereka yang juga menjual produk sejenis.

Warung Mie Pedas memproduksi antara 30 hingga 60 porsi setiap harinya, jumlah produksi ini bergantung pada permintaan konsumen. Ketika memutuskan

untuk membeli mie pedas, konsumen tentu mempertimbangkan berbagai faktor, seperti karakteristik produk yang ditawarkan dan tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan yang diperhatikan mencakup *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*, dengan masing-masing karakteristik ini memiliki variasi dalam hal kepentingan dan efektivitasnya.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan konsumen di Warung Mie Pedas, dengan menggunakan metode *ServQual* dan IPA dengan judul. “**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*”**

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang diidentifikasi dalam penelitian ini, tujuan yang ingin dicapai dari proses dan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

- 1., yang meliputi kebendaan, kehandalan, daya tanggap, keamanan, dan empati.
1. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen dan memperoleh pemahaman mengenai tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan, yang meliputi, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangible*
2. Menganalisis tingkat kesesuaian antara kepuasan dan kepentingan dengan *ServQual*.
3. Menganalisis perbaikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dengan IPA.

### **1.4. Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini penulis membatasi hanya pada kepuasan konsumen terhadap pelayanan warung mie pedas yang berada di bungus teluk kabung. kepuasan konsumen terhadap pelayanan dapat diukur berdasarkan dimensi kualitas pelayanan, khususnya yakni, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.

### **1.5. Sistematika penulisan**

Sistematika penulisan merupakan sistem penulisan laporan tugas akhir dari awal sampai akhir yang mana isinya menghasilkan tulisan dengan urutan yang teratur. Sistematika penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan secara umum konteks permasalahan yang menjadi latar belakang dalam penyusunan tugas akhir nantinya, perumusan masalah, Batasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisikan tentang landasan teori pendukung dan studi literatur yang berkaitan dengan pokok permasalahan sebagai acuan serta landasan dalam melakukan penelitian.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah dan metode penelitian yang digunakan untuk memastikan penyelesaian penelitian disusun dengan sistematis dan terarah.

## **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini berisi tentang pengumpulan data yang diperlukan dalam melakukan penelitian, data ini didapatkan dari hasil survey langsung ke tempat penelitian.

## **BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi tentang analisis dan interpretasi dari hasil pengumpulan dan pengolahan data yang berorientasi pada tujuan penelitian.

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan saran atau masukan-masukan yang diberikan untuk perbaikan proses pengujian selanjutnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**