

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DAN SERVICE QUALITY
(SERVQUAL) DI CENTER EF KARAWACI**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelara Sarjana Manajemen pada
Program Studi Manajemen



RAFIALIE FATHURAHMAN
NIM : 2018224020120

INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS AHMAD DAHLAN
JAKARTA
2023

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode
*Importance Performance Analysis (IPA) Dan Service
Quality (SERVQUAL) Di Center EF Karawaci*

Nama : Rafialif Fathurahman

Nim : 2018224020120

Prodi/Konsentrasi : S1 Manajemen/Manajemen Pemasaran

Telah diujikan pada tanggal 20 Februari 2023 di hadapan Tim Penguji Sidang
Skripsi dan dinyatakan lulus.

Pembimbing,



(Stia Budi, SE, M.Si)
NIDN: 0009057901

Penguji,



(Husnayeti, SE, M.M)
NIDN: 0303036702

Ketua Program Studi Manajemen



(Mulia Alim, SE, M.Si)
NIDN: 0401018102

Wakil Rektor I Bidang Akademik



(Stia Budi, SE, M.Si)
NIDN: 0009057901

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Service Quality (SERVQUAL) Di Center EF Karawaci” adalah hasil karya saya sendiri dengan bimbingan dan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun terhadap perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka dibagian akhir skripsi ini. Jika di kemudian hari ditemukan unsur plagiarisme dalam skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku.

Tangerang 20 Februari 2023

A yellow rectangular stamp with a green border. Inside the stamp, there is a small emblem of the Indonesian government (Garuda Pancasila) at the top. Below the emblem, the text "KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KULTUR" is visible. At the bottom of the stamp, the text "NIM: 2018224020120" is printed. A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

Rafalif Fathurahman
NIM: 2018224020120

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan KaruniaNYA, sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang berjasa atas selesainya penyusunan skripsi ini, tanpa mereka mungkin saja skripsi ini tidak dapat selesai dengan baik dan tepat waktu. Oleh sebab itu saya ingin mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Kedua orang tua saya yang sangat saya sayangi yang telah membantu serta memberikan dukungan, doa serta semangat dan hal lainnya yang mendukung serta membantu segala sesuatu yang saya butuhkan selama ini.
2. Untuk saudara kandung saya, yaitu kaka saya Bernama Dhita Puspitasari yang telah memberikan dukungan baik secara moral maupun materi
3. Untuk partner dan pasangan hidup saya yaitu Yusni Nofrianti yang telah membantu, mendukung saya selama ini.
4. Teman-teman seperjuangan khususnya Angkatan 2018 jurusan manajemen yang selalu mendukung dan membantu saya.
5. Untuk kaka senior yang sudah lulus terlebih dahulu dan telah memberikan arahan serta masukan dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti



Rafialif Fathurahman

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan KaruniaNYA, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Tema yang dipilih dalam skripsi ini adalah sesuai dengan konsentrasi yang peneliti ambil, yaitu tentang Manajemen Pemasaran dengan judul laporan skripsi berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Service Quality (SERVQUAL) Di Center EF Karawaci" sebagai salah satu syarat guna mencapai gelar sarjana ekonomi pada Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan yang terkandung didalamnya. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat peneliti harapkan sebagai bahan pemikiran dan pengetahuan untuk menambah wawasan guna mewujudkan perbaikan di masa yang akan datang.

Peneliti memahami dan menyadari tersusunnya Skripsi ini tidak pernah lepas dari bantuan, bimbingan, dorongan, dukungan dan perhatian dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, peneliti menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Sutia Budi, SE, M.Si selaku dosen pembimbing peneliti yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan dan masukan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
2. Ibu Husnayeti, SE, M.M selaku dosen penguji peneliti dalam sidang skripsi, yang telah meluangkan waktunya untuk menguji, membimbing serta memberikan masukan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
3. Ibu Lita Mutiasari, SE, MBA selaku *center director* EF Karawaci yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan juga memberikan banyak bantuan dan informasi dalam menyelesaikan skripsi.

4. Bapak Mulia Alum, SE, M Si selaku ketua jurusan bidang manajemen di Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta.
5. Bapak Ibu dosen dan *staff* pegawai Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Jakarta yang telah memberikan bantuan dan ilmu yang sangat bermanfaat kepada peneliti selama dibangku perkuliahan.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat mendatangkan manfaat bagi peneliti di masa yang akan datang, bagi perusahaan tempat peneliti melakukan penelitian, bagi peneliti selanjutnya dan masyarakat di Indonesia pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Tangerang, 20 Februari 2023

Peneliti,



Rafialif Fathurahman
NIM: 2018224020120

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pembatasan Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.5.1 Manfaat Teoritis	5
1.5.2 Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 Perusahaan Jasa	7
2.1.2 Jasa	7
2.1.3 Konsep Kepuasan Pelanggan	9
2.1.4 Deskripsi Kualitas Pelayanan	10
2.1.5 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Jasa	12
2.1.6 Metode Service Quality (ServQual)	14
2.1.7 Kesenjangan Kualitas Pelayanan (GAP)	16

2.1.8 Importance Performance Analysis (IPA)	17
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran	25
2.4 Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Desain Penelitian	27
3.2 Obyek dan Waktu Penelitian	28
3.2.1 Obyek Penelitian	28
3.2.2 Waktu Penelitian	28
3.3 Variabel Penelitian	28
3.4 Operasionalisasi Variabel	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data	31
3.5.1 Wawancara	31
3.5.2 Kuesioner	31
3.6 Teknik Pengambilan Sampel	32
3.6.1 Populasi	32
3.6.2 Sampel	33
3.7 Teknik Analisis Data	34
3.7.1 Uji Kualitas Data	35
3.7.2 Analisis GAP	36
3.7.3 Importance Performance Analysis (IPA)	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	40
4.1.1 Sejarah Ringkas Obyek Penelitian	40
4.1.2 Bidang Usaha	42
4.1.3 Struktur Organisasi	43
4.1.4 Rincian Tugas	43
4.2 Deskripsi Data	47
4.2.1 Deskripsi Responden	47

4.3 Analisis dan Interpretasi Hasil.....	50
4.3.1 Uji Kualitas Data.....	50
4.3.2 Analisis GAP.....	54
4.3.3 Importance Performance Analysis (IPA).....	57
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	65
5.1 Simpulan.....	65
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 3. 2 Skala Likert Untuk Tingkat Kepentingan (Harapan).....	32
Tabel 3. 3 Skala Likert Untuk Tingkat Kepuasan Pelanggan (Kinerja)	32
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja Layanan	50
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan Layanan.....	51
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja Layanan.....	52
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Harapan Layanan	53
Tabel 4. 9 Perhitungan Analisis GAP	54
Tabel 4. 10 Tingkat Kepuasan	58
Tabel 4. 11 Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Persepsi dan Tingkat Ekspektasi	58
Tabel 4. 12 Skor Rata-Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Dimensi Kualitas Layanan	15
Gambar 2. 2 Diagram Kartesius.....	19
Gambar 2. 3 Kerangka Berfikir.....	25
Gambar 4. 1 Logo English First (EF Karawaci)	40
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi English First (EF Karawaci)	43
Gambar 4. 3 Hasil Diagram Kartesius	62

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian	71
2. Hasil Uji Validitas Data Penilaian Tingkat Kinerja Layanan	74
3. Hasil Uji Validitas Data Penilaian Tingkat Harapan Layanan.....	75
4. Hasil Uji Reliabilitas Data Penilaian Tingkat Kinerja Layanan	76
5. Hasil Uji Reliabilitas Data Penilaian Tingkat Harapan Layanan.....	77
6. Hasil Analisis Importance Performance Analysis (IPA)	78
7. Tabulasi Responden (Penilaian Tingkat Kinerja Layanan)	78
8. Tabulasi Responden (Penilaian Tingkat Harapan Layanan).....	82
9. Dokumentasi Area Center EF Karawaci	86