SKRIPSI

PERANCANGAN STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS* (AHP) DI TOKO RIZQUNA

Disusun Oleh :

Nama : Arini Sitta Tsaningsih

NIM : S17120001

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI PROGRAM SARJANA

FAKULTAS SAINS DAN HUMANIORA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG

2022

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

PERANCANGAN STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS* (AHP) DI TOKO RIZQUNA

Disusun oleh:

Nama	: Arini Sitta Tsaningsih
NIM	: S17120001
Program Studi	: Teknik Industri

Gombong, 15 Januari 2022

Dosen Pembimbing

(Ida Betanursanti, M.T)

NIDN. 0607016901

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

PERANCANGAN STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS* (AHP) DI TOKO RIZQUNA

Disusun Oleh:

Nama : **Arini Sitta Tsaningsih**

NIM : **S17120001**

Telah dipertahankan dihadapan dosen penguji skripsi
Program Studi Teknik Industri Program Sarjana
Fakultas Sains dan Humaniora
Universitas Muhammadiyah Gombong
Pada tanggal 21 Januari 2022
DEWAN PENGUJI

Ida Betanursanti, MT — Gombong, 23/2 2022
NIDN. 0607016901
Pembimbing — Ida Betanursanti, MT

Widyastuti, ST, MT — Gombong, 23/2 2022
NIDN. 0629127902
Penguji — Widyastuti, ST, MT.

Ari Subowo, S.Pd, MT — Gombong, 23/2 2022
NIDN. 0623027801
Penguji — Ari Subowo, S.Pd, MT

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Teknik

Mengetahui,
Ketua Program Sarjana Teknik Industri

(Ida Betanursanti, M.T)
NIDN. 0607016901

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arini Sitta Tsaningsih

NIM : S17120001

Judul Skripsi : Perancangan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Service Quality* Dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) Di Toko Rizquna

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil penelitian saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi manapun serta hanya mengambil kutipan dari karya orang lain sebagaimana tertera dalam tulisan maupun daftar pustaka sesuai dengan kaidah-kaidah penulis karya ilmiah.

Gombong, 15 Januari 2022

Arini Sitta Tsaningsih

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Arini Sitta Tsaningsih
Tempat/Tanggal Lahir	: Bandar Sari, 18 Desember 1997
Alamat	: Jalan Cendrawasih No. 55 RT/RW 03/12 Panjer, Kecamatan Kebumen, Kabupaten Kebumen
Nomor Telepon/Hp	: 085760264042
Alamat E-mail	: arinisitta@gmail.com

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul:

"Perancangan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Service Quality* Dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) Di Toko Rizquna"

Bebas dari plagiarism dan bukan hasil karya orang lain

Apabila ditemukan seluruh dari skripsi tersebut terdapat indikasi plagiarism, saya bersedia mendapatkan teguran dan menguji ulang plagiarism skripsi saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa unsur paksaan dari siapapun.

Dibuat di Gombong

Pada Tanggal 15 Januari 2022

Yang membuat pernyataan

(Arini Sitta Tsaningsih)

HALAMAN PENGESAHAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Muhammadiyah Gombong, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Arini Sitta Tsaningsih
NIM	: S17120001
Program Studi	: Teknik Industri Program Sarjana
Jenis Karya	: Skripsi

Demi pengembanan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Gombong Hak Bebas Royalti Nonekslusif (*Non-exlusive Royalty-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

PERANCANGAN STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS* (AHP) DI TOKO RIZQUNA

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas Royalti Nonekslusif ini Universitas Muhammadiyah Gombong berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat dan mempublikasi tugas akhir saya selama tetap tercantumkan nama saya sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Gombong, Kebumen

Pada Tanggal 15 Januari 2022

Yang menyatakan

Arini Sitta Tsaningsih

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Alhamdulillah puji syukur atas kehadirat Allah S.W.T karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Perancangan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Service Quality* Dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) Di Toko Rizquna", sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Humaniora Universitas Muhammadiyah Gombong.

Dalam menyelesaikan skripsi, penulis telah banyak mendapat bantuan serta dukungan. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Allah S.W.T yang telah memberikan penulis kesempatan serta kemudahan sehingga penelitian ini berjalan lancar dan menyelesaikannya dengan baik.
2. Kepada kedua orang tua penulis yang selalu mendo'akan, memberikan semangat serta dukungan moril maupun material.
3. Dr. Hj. Herniyatun, M. Kep, Sp. Mat selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gombong
4. Ida Betanursanti, MT selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Program Sarjana serta Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Pimpinan dan staf karyawan Toko Rizquna, Panjer, Kebumen.
6. Semua pihak yang telah membantu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sehingga bisa berguna bagi penulis maupun pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI…….....ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI……iii
PERNYATAAN iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....v
HALAMAN PENGESAHAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI..... viii
ABSTRAK.....x
ABSTRACT..... xi
BAB I.....1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang.....1
1.2 Rumusan Masalah.....3
1.3 Batasan Masalah.....4
1.4 Tujuan Penelitian.....4
1.5 Manfaat Penelitian.....4
BAB II.....6
TINJAUAN PUSTAKA 6
2.1 *Literature Review* 6
2.2 Dasar Teori 8
2.2.1 Strategi Kualitas Pelayanan 8
2.2.2 Kepuasan Pelanggan 9
2.2.3 *Service Quality*.....11
2.2.4 *Analytical Hierarchy Process* (AHP) 12
2.3 Penelitian Terdahulu.....14
BAB III 20
METODE PENELITIAN.....20
3.1 Objek dan Subjek Penelitian.....20

3.2 Instrumen Penelitian 20
3.3 Metode Pengumpulan Data 21
3.4 Prosedur Penelitian 22
3.5 Analisis Data 23
3.5.1 Identifikasi Tingkat *Service Quality* Toko Rizquna 23
3.5.2 Penentuan Sub Kriteria *Service Quality* dengan Metode FGD 26
3.5.1 Analisis *Analytical Hierarchy Process* (AHP) 28
BAB IV 32
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 32
4.1 Hasil dan Pembahasan 32
4.1.1 Hasil Kuesioner Identifikasi *Service Quality* 32
4.1.2 Identifikasi Permasalahan Kualitas Pelayanan Toko Rizquna Melalui Analisis *Service Quality* 38
4.1.3 Hasil *Focus Group Discussion* (*FGD*) 38
4.1.4 Penentuan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Analisis *Analytical Hierarchy Process* (AHP) 41
BAB V 48
KESIMPULAN DAN SARAN 48
A. Kesimpulan 48
B. Saran 50
DAFTAR PUSTAKA 51

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI PROGRAM SARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
Skripsi, Januari 2022

Arini Sitta Tsaningsih[1], Ida Betanursanti[2]

PERANCANGAN STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS* (AHP) DI TOKO RIZQUNA

ABSTRAK

Toko Rizquna di Panjer merupakan usaha *retail* yang menjual kebutuhan pokok dan kebutuhan rumah tangga. Kualitas layanan menjadi faktor penting bagi Toko Rizquna untuk meningkatkan pasar dan membangun citra perusahaan. Berdasarkan informasi dari kepala toko terjadi penurunan pengunjung yang signifikan pada 4 bulan terakhir tahun 2021 menjadi 10.000 pengunjung, faktor penyebabnya adalah kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *service quality* dan *analytical hierarchy process* (AHP). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kualitas layanan dan meningkatkan strategi desain pada Toko Rizquna. Hasil analisis deskriptif mengidentifikasi permasalahan pada sepuluh variabel, antara lain produk mudah ditemukan 3.08, area parkir luas 3.36, karyawan teliti dalam melayani pelanggan 3.00, karyawan cepat dan tepat melayani pelanggan 3.36, harga produk terjangkau 3.18, karyawan tanggap memberi penjelasan pada pelanggan 3.08, karyawan murah senyum 3.17, tempat parkir aman 3.16, karyawan penuh perhatian 3.37 dan karyawan ramah kepada pelanggan 3.36. Hasil analisis menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) proses perbaikan sesuai dengan *ranking* dimulai dari nilai yang tertinggi yaitu memperbarui label jenis barang dan harga dengan bobot 0.374 dan yang terakhir yaitu menambah tukang parkir dengan bobot 0.063.

Kata kunci*: AHP, Pelayanan, *Servqual

---

1) Mahasiswa Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Gombong
2) Dosen Pembimbing Universitas Muhammadiyah Gombong

INDUSTRIAL ENGINEERING DEPARTMENT
FACULITY SCIENCE AND HUMANITIS
GOMBONG MUHAMMADIYAH UNIVERSITY
Thesis, January 2022

Arini Sitta Tsaningsih[1], Ida Betanursanti[2]

DESIGN OF SERVICE QUALITY IMPROVEMENT STRATEGY WITH SERVICE QUALITY AND ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP) METHODS AT RIZQUNA STORE

ABSTRACT

Rizquna shop in Panjer is a retailer that sells basic needs and household needs. The service quality is an important factor for Rizquna Store to improve the market and to build the company's image. Based on the head of the shop's information there was a significant decrease of visitors in the last 4 months 2021 to 10.000 visitors, the contributing factor is the quality of service needs to be improved. The method used in this research is service quality and analytical hierarchy process (AHP). The research aims are to identify service quality and design to improve design strategies at Rizquna Stores. The results of the descriptive analysis identified problems in ten variables, including easy to find products 3.08, specious parking area 3.36, meticulous employees in serving customers 3.00, employ quickly and accurately serving customer 3.36, affordable product prices 3.18, responsive employees giving explanations to customers 3.08, cheap employees smile 3.17, secure parking 3.16, attentive employee 3.37 and friendly employee to customer 3.36. The results of the analysis using the Analytical Hierarchy Process (AHP) method of improvement process according to the ranking starting from the high value are updating the label for the type of goods and price with a score of 0.374 and finally adding parking attendants with a score of 0.063.

Keywords:AHP, Service, Servqual

---

1) Industrial Engineering Students, University of Muhammadiyah Gombong
2) Supervisor of Muhammadiyah University of Gombong

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Toko Rizquna terletak di Jalan Cendrawasih No. 105, Panjer, Kecamatan Kebumen, Kabupaten Kebumen. Produk yang dijual berupa kebutuhan pokok atau kebutuhan sehari-hari mulai dari makanan sampai kebutuhan rumah tangga. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala toko, jumlah pengunjung mengalami penurunan pada 4 (empat) bulan terakhir yaitu Maret, April, Mei dan Juni tahun 2021 menjadi 10.000 (sepuluh ribu) pengunjung per bulan dari pencapaian biasanya sejumlah 15.000 (lima belas ribu) pengunjung per bulan (Sardi, 2021).

Kualitas pelayanan menjadi faktor penting bagi Toko Rizquna dalam bidang pemasaran serta membangun citra perusahaan. Hal ini dikarenakan pelayanan yang sesuai atau melebihi harapan pelanggan bisa menciptakan rasa puas pada pelanggan hingga pelanggan menjadi loyal pada perusahaan. Pelanggan yang merasa puas terhadap pelayanan perusahaan secara tidak langsung memasarkan perusahaan kepada orang lain melalui interaksi mulut ke mulut, dari sini citra perusahaan diketahui oleh banyak orang.

Alasan peneliti memilih Toko Rizquna sebagai tempat penelitian karena Toko Rizquna berdiri sejak tahun 2016 mengalami penurunan jumlah pengunjung pada 4 (empat) bulan terakhir yaitu pada bulan Maret, April, Mei dan Juni tahun 2021. Selain itu, kepala toko meminta peneliti untuk memberi masukan mengenai strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Toko Rizquna.

Kajian mengenai perancangan strategi kualitas pelayanan yang sudah pernah dilakukan antara lain Implementasi Metode *Servqual* dan SAW (*Simple Additive Weighting*). Untuk Analisa Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan, kesimpulan dari penelitian ini adalah RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan harus melakukan perbaikan terkait jadwal kedatangan dokter dan melakukan perbaikan terlebih dahulu pada poli mata (Putro, Rahmanita, & Isnaniyah, 2017). Adapun penelitian lainnya yaitu Strategi *Service Quality* Sebagai Media Dalam Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan, pada penelitian ini diperoleh kesimpulan terbukti bahwa loyalitas akan tercipta dengan mempertahankan citra melalui penciptaan persepsi yang baik akan atribut-atribut produk dan menerapkan program *service recovery* dengan jalan meminta maaf bila melakukan kesalahan, mengambil tindakan dengan segera, menunjukkan penyesalan, memberikan garansi dan melakukan tindak lanjut (Haryanti & Baqi, 2019).

Salah satu metode menentukan strategi kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga mendapatkan loyalitas pelanggan adalah analisis *Service Quality* dengan 5 (lima) dimensi *service quality*. Alasan dipilihnya metode ini yaitu: (1) bisa mengetahui nilai gap (nilai kualitas pelayanan) dari setiap dimensi, (2) mengetahui fokus perbaikan selanjutnya (3) mengetahui tingkat kepuasan pelanggan (4) berbagai riset menunjukkan bahwa metode ini valid untuk berbagai konteks layanan (Sari, 2013).

Namun dalam metode *service quality* juga memiliki kekurangan, yaitu tidak bisa menentukan prioritas perbaikan pada dimensi kualitas pelayanan berdasarkan

tingkat kepentingan secara langsung. Untuk menutupi kekurangan tersebut, dibutuhkan metode sistem pendukung sebagai alat penghitung bobot dan prioritas (Putro, Rahmanita, & Isnaniyah, 2017).

Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) adalah metode yang digunakan untuk menentukan urutan prioritas perbaikan berdasarkan *ranking* atau bobot dimulai dari nilai yang paling tinggi hingga terendah (Pane, Matondang, & Ginting, 2013). Dalam penelitian ini, *Analytical Hierarchy Process* (AHP) digunakan untuk melihat hubungan antara kebutuhan pelanggan dengan karakteristik pelayanan. Melalui perhitungan *consistency ratio* maka bisa diketahui semua elemen yang telah dikelompokan secara logis sudah konsisten.

Dari semua penelitian tersebut pembahasan mengenai rancangan peningkatan kualitas pelayanan pada Toko Rizquna belum pernah dilakukan, maka penelitian ini berfokus pada Perancangan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Mengggunakan Metode *Service Quality* dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) di Toko Rizquna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas terdapat rumusan masalah pada Toko Rizquna yaitu :

a. Bagaimana kualitas pelayanan yang ada pada Toko Rizquna Panjer?
b. Bagaimana rancangan strategi peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan metode *service quality* dan *analytical hierarchy process* (AHP) pada Toko Rizquna Panjer?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian perancangan peningkatan kualitas pelayanan di Toko Rizquna adalah penelitian hanya dilakukan pada Toko Rizquna Panjer Kebumen dengan menggunakan metode *service quality* dan analisis *Analytical Hierarchy Process* (AHP), penelitian dilakukan pada bulan Juli, Agustus dan September tahun 2021, hasil perancangan strategi peningkatan kualitas pelayanan dibuat sebagai bahan masukan pada Toko Rizquna.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian kualitas pelayanan di Toko Rizquna adalah sebagai berikut :

a. Mengidentifikasi permasalahan kualitas pelayanan pada Toko Rizquna
b. Merancang strategi peningkatan kualitas pelayanan dengan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP)

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian kualitas pelayanan di Toko Rizquna adalah sebagai berikut :

a. Pengetahuan

   Memberikan referensi baru khususnya mengenai riset kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan untuk kedepannya.

b. Toko Rizquna

   Memberikan rekomendasi dan sumber pemikiran dalam perbaikan kualitas pelayanan pada pelanggan menurut skala dari atribut yang ada.

c. Kampus/Bangsa dan Negara

- Dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh dari perguruan pada masyarakat.
- Memajukan pendidikan bangsa berdasarkan ilmu yang telah diperoleh dari perguruan tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

Agustin, g. (2011, November 30). *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pada Minat Pembelian Ulang.* Retrieved from digilib.uns.ac.id: https://core.ac.uk

Aissaniyati, A. (2015, April). *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Toserba Mitra Klaten.* Retrieved from repository.unwidha.ac.id: http://repository.unwidha.ac.id

Alifah, U. N., Rusgiyono, A., & Prahutama, A. (2020). Metode Servqual, Kuadran IPA Dan Indeks PGCV Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X. *Statistika, Vol 8, No. 2,* 144-151.

Anuraga, R. (2012, Agustus 13). *Analisis Service Quality Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus PT. Jaya Abadi, Jl. Mataram No. 603 Di Semarang).* Retrieved from eprints.undip.ac.id: http://eprints.undip.ac.id

Armis, A. (2019, Juli). *Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Toserba Sahabat Putra Banjaran Kabupaten Tegal.* Retrieved from repository.upstegal.ac.id: http://repository.upstegal.ac.id

Aryani, M., & Gunawan, R. (2017, Desember 10). *Apa Yang Dimaksud Dengan SerVice Quality Gap Model?* Retrieved from dictio: https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-service-quality-gap-model/14457

Budianto, D. (2013). *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Harga Produk Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA).* Retrieved from repository.uin-suska.ac.id: http://repository.uin-suka.ac.id

Budio, S. (2019). Strategi Manajemen Sekolah. *Jurnal Menata diunduh 22 Desember 2021 19:09*, 56-72.

Cahya. (2018, April 5). *Contoh Implementasi DSS (Decision Support System) dengan Metode AHP (Analytical Hierarchy Process) Menggunakan PHP dan MySQL*.

Fadilla, H., Hadining, A. F., & Sari, R. P. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan ABC Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, IMportance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Teknik Industri, Vol 15, No.1, Januari 2020*, 1-10.

Fathurrachma, B. M. (2017, Juli 20). *Pengaruh Service Convenience Terhadap Kepuasan Pelanggan (Kasus Di Mall Sadang Terminal Square Kota Purwakarta).* Retrieved from digilib.polban.ac.id: http://digilib.polban.ac.id

Fitriyanto, M. A. (2018, Januari). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Dengan Metode Service Quality Dan Importance Analysis.* Retrieved from dspace.uii.ac.id: https://dspace.uii.ac.id

Fitriyanto, M. A. (2018, Januari). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis.* Retrieved from dspace.uii.ac.id: https://dspace.uii.ac.id

Frieyadie. (2016, Agustus 27). *Analytical Hierarchy Process*. Retrieved from Frieyadi.web.id: http://frieyaadie.web.id/analytical-hierarchy-process-ahp/ dibuka pada 18 Februari 2022

Fuad, N. (2013, Agustus 30). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Citra Toko Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Ritel.* Retrieved from core.ac.uk: https://core.ac.uk/download/pdf/16702308.pdf

Handayani, F. (2018, September). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada 212 Mart Sudirman Palembang.* Retrieved from eprints.radenfatah.ac.id: http://eprints.radenfatah.ac.id

Harianjaya, D. D., Rahmawati, R., & Mukid, M. A. (2015). Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengunjung Perpustakaan Universitas Diponegoro. *Jurnal GAUSSIA, Volume 4, Nomor 4*, 776-784.

Hartono. (2013). Pemanfaatan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) Untuk Penentuan Jenis Barang Yang Akan Di Produksi. *Jurnal Media Infotama, Vol.9, NO.1 diunduh 25 Januari 2022*, 80-94.

Haryanti, N., & Baqi, D. A. (2019). Strategi Service Quality Sebagai Media Dalam Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Journal of Sharia Economics, Volume 1, Nomor 2* , 101-128.

Indah, A. B., Ikasari, N., & Sahar, D. P. (2021). Analisis Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Sustainability Pada Industri Kecil Menengah Dengan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP). *Dampak Pandemi Covid-19 Sustainability IKM*, 66-78.

Juliansyah, R. (2019, April 29). *Pengaruh E-Service Quality, Kepercayaan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Traveloka Pada Mahasiswa Universitas Sumatera Utara.* Retrieved from repository.usu.ac.id: http://repositori.usu.ac.id

Kartika, N. F., & Suprayogi. (2017). Implementasi Fuzzy - Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Layanan Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah SISFOTENIKA*, 38-49.

Kartina. (2016). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Alfamart Dengan Metode (SERVQUAL) Dan Importance Performance Analysis (IPA).* Retrieved from academia.edu: https://www.academia.edu

Khusaini, A. (2016, Januari 11). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di SPA Club Arena Yogyakarta.* Retrieved from eprints.uny.ac.id: http://eprints.uny.ac.id/30777/1/SKRIPSI%20Ahmad%20Khusaini%2C%20NIM%2011603141015.pdf

Krisdayanti, H. (2017, Januari 30). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang.* Retrieved from eprints.radenfatah.ac.id: http://eprints.radenfatah.ac.id

Kristanto, A. W. (2015, November 06). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Retail X Surabaya Dengan Pendekatan Metode Service Quality dan Quality Function Deployment.* Retrieved from repository.its.ac.id: https://repository.its.ac.id

Kurniawan, A. (2021, Oktober 29). *Pengertian Strategi, Tingkat, Jenis, Bisnis, Integrasi, Umum, Para Ahli*. Retrieved from gurupendidikan.co.id : https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-strategi/ diunduh 22-12-21 19:22

Kustian, N., Rahayu, W., & Parulian, D. (2017). Pemilihan Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan KOnsumen Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) Dan Analytical Hierarchy Process (AHP). *Seminar Nasional Riset dan Inovasi Teknologi (SEMNAS RISTEK)*, 143-148.

Latief, K. A. (2017). Analisis Koefisien Korelasi Rank Spearman. *09-Korelasi Rank Spearman*.

Linus, D., Sinaga, T. S., & Pujangkoro, S. (2013). Perancangan Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Analisis Importance Performance Dan Potential Gain Customer Value (Studi Kasus Di PT. XYZ). *e-Journal Teknik Industri FT USU Vol. 1, No.2*, 15-20.

Maulana, B. R. (2019, Juni 9). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga Terhadap Loyalitas CV. Usaha Bersama Grafika Melalui Kepuasan Konsumen.* Retrieved from digilib.uinsby.ac.id: http://digilib.uinsby.ac.id

Maulana, F. I. (2021, Juni 29). *Konsep AHP (Analytical Hierarchy Process)*. Retrieved from binus.ac.id: https://binus.ac.id/malang/221/06/konsep-ahp-analytical-gierarchy-process/

Mirtanto, R. (2017, 28 2). *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Ritel Dengan Pendekatan Retail Service Quality Scale (RSQS), Customer Satisfaction Index (CSI) dan Improvement Gap Analisys (IGA).* Retrieved from dspace.uii.ac.id: https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/10552

Munthafa, A. E., & Mubarok, H. (2017). Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process Dalam Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Mahasiswa Berprestasi. *Jurnal Siliwangi Vol.3, No. 2, 2017*, 192-201.

Nashihuddin, W. (2012, Mei 11). *SERVQUAL; Metode Tepat Meningkatkan Kualitas Layanan Perpustakaan.* Retrieved from digilib.undip.ac.id: https://digilib.undip.ac.id/v2/2012/05/11/servqual-metode-tepat-meningkatkan-kualitas-layanan-perpustakaan/

Oktavia, Y. (2021, September 22). *Versi IBM SPSS 25*. Retrieved from yusniaoktavia.blog: http://yusnioktavia.blog.unesa.ac.id

Pane, L., Matondang, A. R., & Ginting, R. (2013). Upaya Peningkatan Kualitas Jasa Kesehatan Menggunakn Integrasi Quality Function Deployment (QFD) dengan Analytical Hierarchy Process (AHP). *e-journal Teknik Industri PT USU Vol 1, No.3*, 31-36.

Paramita, A., & Kristina, L. (2013). Teknik Focus Group Discussion Dalam Penelitian Kualitatif. 117-127.

Pratama, K. A. (2018, Agustus 15). *Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality Pada PT. OSG Indonesia.* Retrieved from repository: http://repository.unugha.ac.id

Putro, S. S., Rahmanita, E., & Isnaniyah, R. S. (2017). Implementasi Metode SERVQUAL Untuk Analisa Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan. *Jurnal KOmunikasi, Media dan Informatika*, 3.

Rachmat, M. R. (2017, September 20). *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Bangunan Aisyah Mandiri.* Retrieved from repository.pelitabangsa.ac.id: http://repository.pelitabangsa.ac.id

Rahmasari, L. (2012). Analisis Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Organisasi. *Majalah Ilmiah Informatika Vol.3 No.2 diunduh 23 Desember 2021*, 35-55.

Rahmasari, L. (2012). Analisis Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Organisasi. *Majalah Ilmiah Informatika v0l.3 No.2*, 35-55.

Ramadhan, M. N. (2020, Mei 23). *Analisis Retail Service Quality Terhadap Customer Loyality Melalui Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Ritel Superindo Bendungan Sutami Kota Malang.* Retrieved from etheses.uin-malang.ac.id: http://etheses.uin-malang.ac.id

Rasyida, D. R., Ulkhaq, M. M., Setiowati, P. R., & Setyorini, N. A. (2015). Penilaian Kualitas Pelayanan Bandara : Kombinasi Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis. *2nd Annual Conference in Industrial and System Engineering*, 292-299.

Retnawan, H. (2017, September 30). *Teknik Pengambilan Sampel*. Retrieved from staffnew.uny.ac.id: http://staffnew.uny,ac,id

Rinagunawan. (2017, Desember). *Apa Yang Dimaksud Dengan Service Quality Gap Model*. Retrieved from dictio.id.

Sabrina, P. N. (2017). Analytic Hierarchy Process dengan Multi-Level Kriteria pada Sistem Pemilihan Hotel. *Seminar Nasional Informatika dan Aplikasinya (SNIA) 2017*, A60-A65.

Sardi. (2021, Juli 5). Berapa data pengunjung pada Toko Rizquna setiap bulan? (A. S. Tsaningsih, Interviewer)

Sari, D. S. (2013, Maret 07). *Kelebihan dan Kekurangan Metode*. Retrieved from dwiseptanirwanasari.blogspot.com: http://dwiseptanirwanasari.blogspot.com/2013/03/kelebihan-masing-masing-metode.html

Sarkoro, R. S., & Dewanta, W. (2018). Peningkatan Kualitas Pelayanan Toko Hijab Amira Surakarta Dengan Menggunakan Aplikasi Fashion Hijab Berbasis Android. *JURNAL INFORMATIKA UPGRIS Vol. 4, No. 2, (2018)*, 216-228. Retrieved from journal.upgris.ac.id: http://journal.upgris.ac.id

Saryatmo, M. A. (2017). Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Program Studi Teknik Industri Universitas XYZ Dengan Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Muara Sains, Teknologi, Kedokteran dan Ilmu Kesehatan*, 227-235.

Setiawan. (2015). Telaah Terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Di Perpustakaan Dengan Metode "GAP Model". *Seminar Nasional UPT Perpustakaan UNS*, 102-108.

Setiawan, S. (2021, Oktober 30). *Pengertian Pelanggan, Jenis, Karakteristik, Internal, Kepentingan*. Retrieved from gurupendidikan.co.id: https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-pelanggan/

Siswanto, A. (2017, Agustus). *Expert Choice 11-Analytical Hierarchy Process*. Retrieved from as.asiswanto.net: https://as.asiswanto.net/expert-coice-11-analytical-hierarchy-process/

Sudarto. (2017). Pemanfaatan Analytical Hierarchy Process (AHP) Sebagai Model Sistem Pendukung Keputusan Untuk Pemilihan Karyawan Berprestasi. *STMIK Mikroskil*, 12-20.

Sumardi. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Laut (Survei Pada Perusahaan Pelayaran Di Pelabuhan Tanjung Priok, 2015). *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, 38-56.

Surya, A. D., & Anwar, S. (2017, Mei). *Statistika Pendidikan Program Studi Pendidikan Ekonomi*. Retrieved from repository.radenintan.ac.id: http://repository.radenintan.ac.id

Syukri, S. H. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol.13, No. 2, Des 2014*, 103-111.

Tanuwijaya, C., & Tannady, H. (2019, Juli). *Evaluasi Produk Dan Pelayanan di Toko Buku Gramedia Emporium Pluit Mall Jakarta Utara Menggunakan Service Quality*. Retrieved from prosiding.seminar-id.com: http://prosiding.seminar-id.com

Ula, A. A. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL dan AHP (Studi Kasus : Pasien Rawat Inap Kelas Tiga di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Salatiga) . *Artikel Ilmiah*, 36.

Ulkhaq, M. M., & Barus, M. P. (2017). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan SERVQUAL: Studi Kasus Layanan IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Regional 1 Sumatera. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri Vol 1 No. 2*, 61-67.

Wahyuni, N. (2014, Agustus 28). *Focus Group Discussion*. Retrieved from Binus University Quality Management Center: https://qmc.binus.ac.id/2014/08/28/focus-group-discussion/

Wulandari, R. E., & Bulan, S. J. (2019). Penerapan Analytical Hierarchy Process (AHP) Dalam Perangkingan Bengkel Terbaik Di Kota Kupang. *Jurnal Teknologi Terpadu*, 13-17 diunduh 20-12-2021 pukul 09.32.

Yakti, G. I. (2018, Februari 2). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Customer Satisfaction Indeks dan Service Quality*. Retrieved from dspace.uii.ac.id: https://dspace.uii.ac.id

Yanti, N. (2019, Januari 7). *Service Quality Dalam Mengukur Kepuasan Pasien.* Retrieved from repository.ar-raniry.ac.id: https://repository.ar-raniry.ac.id

Yulianto, M. (2013). Uji Korelasi Spearman. *Uji Korelasi Spearman*, 1-37.

Kuesioner

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir, Saya Arini Sitta Tsaningsih mahasiswa jurusan Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Gombong bermaksud meminta waktu kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi kuesioner sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi. **Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Toko Rizquna yang telah dirasakan oleh pelanggan**. Atas waktu, kejujuran dan ketelitian dari Bapak/Ibu/Saudara/i saya ucapkan terimakasih

Petunjuk pengisian pertanyaan: Pilihlah jawaban yang sesuai pendapat Anda dengan cara checklist (√) pada kotak yang tersedia

Nama Pelanggan :

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Usia :
☐ < 20 tahun
☐ Antara 21 tahun – 30 tahun
☐ Antara 31 tahun - 40 tahun
☐ Antara 41 tahun - 50 tahun
☐ > 50 tahun

Pekerjaan : ☐ Pelajar ☐ Mahasiswa
☐ Wiraswata ☐ Ibu Rumah Tangga
☐ Lainnya
……

Keterangan :

1. STS = Sangat Tidak Setuju
2. TS = Tidak Setuju
3. CS = Cukup Setuju
4. S = Setuju
5. SS = Sangat Setuju

Dimensi	No.	Kriteria	1	2	3	4	5
			STS	TS	CS	S	SS
Bukti Fisik (*Tangible*)	1	Desain toko modern					
	2	Toko bersih dan rapi					
	3	Produk mudah dicari					
	4	Lokasi strategis					
	5	Tempat parkir luas					
	6	Karyawan memakai seragam					
Kehandalan (*Reliability*)	7	Karyawan teliti dalam memberikan pelayanan pada pelanggan					
	8	Karyawan cepat dan tepat dalam melayani Pelanggan					
	9	Karyawan memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pelanggan					
	10	Harga produk terjangkau					
	11	Pemilik Toko Rizquna mempunyai komunikasi yang baik pada pelanggan					
Daya Tanggap (*Responsiveness*)	12	Karyawan tanggap dalam memberi penjelasan pada pelanggan					
	13	Karyawan murah senyum					
	14	Karyawan sabar dalam menghadapi pelanggan					
	15	Karyawan memiliki komunikasi yang baik pada pelanggan					
	16	Terdapat CCTV					
Jaminan (*Assurance*)	17	Tempat parkir dijamin aman					
	18	Toko Rizquna menyediakan *return* apabila barang yang dibeli keliru					
	19	Selalu memastikan produk selalu baru dan tidak *expired* (kadaluarsa)					
	20	Karyawan selalu memberikan struck belanja					
	21	Karyawan memiliki etika yang baik dalam menghadapi permasalahan pelanggan					
Perhatian (*Empathy*)	22	Karyawan perhatian pada pelanggan					
	23	Karyawan ramah pada Pelanggan					

KUESIONER PENELITIAN
Survei Penentuan Urutan Prioritas Service Quality
Di Toko Rizquna Panjer
Oleh : Arini Sitta Tsaningsih
MAHASISWA TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS SAINS DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jabatan Pekerjaan :

Divisi :

Jenis Kelamin :

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda ceklist (√) pada kolom skala kriteria (A) atau skala kriteria (B) yang sesuai dengan pendapat Anda

Definisi Kode :

9 : Mutlak Lebih Penting (*extrem*)

7 : Sangat Lebih Penting (*very*)

5 : Lebih Penting (*strong*)

3 : Cukup Penting (*moderate*)

1 : Sama Penting (*equal*)

2,4,6,8 : Ragu-ragu antara dua pilihan yang berdekatan

Keterangan Kriteria

Tangible : Bukti Fisik (fisik / fasilitas perusahaan yang terlihat) contoh gedung

Reliabel : Keandalan (keandalan karyawan ataupun pihak terkait dalam menjalankan suatu usaha) berupa kemampuan menyediakan layanan dengan cepat, tepat dan handal

Responsiveness : Daya Tanggap (tentang bagaimana perusahaan bisa tanggap pada kebutuhan konsumen)

Assurance : Jaminan (perusahaan menjamin keamanan konsumen) seperti perusahaan menjamin masalah konsumen bisa teratasi

Empathy : Empati (perhatian atau bela rasa pada kepentingan / masalah yang dihadapi konsumen)

Kriteria

Kriteria (A)	Bobot Penilaian																	Kriteria (B)
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Tangible (Bukti Fisik)																		Reliability (Keandalan)
																		Responsiveness (Daya Tanggap)
																		Assurance (Jaminan)
																		Empathy (Empati)

Kriteria (A)	Bobot Penilaian																	Kriteria (B)
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Reliability (Keandalan)																		Responsiveness (Daya Tanggap)
																		Assurance (Jaminan)
																		Empathy (Empati)

Kriteria (A)	Bobot Penilaian																	Kriteria (B)
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Responsiveness (Daya Tanggap)																		Assurance (Jaminan)
																		Empathy (Empati)

Kriteria (A)	Bobot Penilaian																	Kriteria (B)
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Assurance (Jaminan)																		Empathy (Empati)

Sub Kriteria 1

Kriteria (A)	Bobot Penilaian																	Kriteria (B)
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
menjalankan SOP karyawan tanggap dalam melayani pelanggan																		menegaskan peraturan karyawan murah senyum
																		memperbarui label jenis barang dan harga
																		memperluas area parkir
																		menjalankan SOP karyawan cepat dan tepat dalam melayani pelanggan

Kriteria (A)	Bobot Penilaian																	Kriteria (B)
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
menegaskan peraturan karyawan murah senyum																		memperbarui label jenis barang dan harga
																		memperluas area parkir
																		menjalankan SOP karyawan cepat dan tepat dalam melayani pelanggan

Kriteria (A)	Bobot Penilaian																	Kriteria (B)
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
memperbarui label jenis																		memperluas area parkir

barang dan harga																		menjalankan SOP karyawan cepat dan tepat dalam melayani pelanggan

Kriteria (A)	Bobot Penilaian																	Kriteria (B)
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
memperluas area parkir																		menjalankan SOP karyawan cepat dan tepat dalam melayani pelanggan

Sub Kriteria 2

Kriteria (A)	Bobot Penilaian																	Kriteria (B)
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
menjalankan SOP karyawan perhatian pada pelanggan																		menambah tukang parkir
																		menjalankan SOP karyawan teliti dalam melayani pelanggan
																		meningkatkan keramahan karyawan
																		memberikan promo pada produk tertentu

Kriteria (A)	Bobot Penilaian																	Kriteria (B)
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
menambah tukang parkir																		menjalankan SOP karyawan teliti dalam melayani pelanggan

																	meningkatkan keramahan karyawan
																	memberikan promo pada produk tertentu

Kriteria (A)	**Bobot Penilaian**																**Kriteria (B)**
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
menjalankan SOP karyawan teliti dalam melayani pelanggan																		meningkatkan keramahan karyawan
																		memberikan promo pada produk tertentu

Kriteria (A)	**Bobot Penilaian**																**Kriteria (B)**
	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
meningkatkan keramahan karyawan																		memberikan promo pada produk tertentu

TOKO RIZQUNA	**STANDAR OPERATIONAL PROSEDUR** **TOKO RIZQUNA** **PROSEDUR MELAYANI CUSTOMER/PELANGGAN**

Tujuan

Membuat standarisasi pelayanan terhadap pelanggan toko sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan

Prosedur Pelayanan Pelanggan

1. Setiap pelanggan yang datang ke TOKO disambut dengan salam *contoh : selamat datang di Toko Rizquna, silahkan berbelanja* (dengan senyum terbaik)
2. Siap membantu pelanggan untuk memperoleh kebutuhannya
3. Jika melihat pelanggan terlihat kesulitan atau bingung, segera melakukan tindakan dan mengucapkan *maaf, apakah ada yang bisa saya bantu?*
4. Bersikap ramah, murah senyum dan siap melayani dengan sabar, telaten dan sepenuh hati
5. Cepat dan tepat melayani pelanggan
6. Teliti dalam melayani pelanggan dengan melakukan pengecekan ulang belanjaan yang dibeli oleh pelanggan
7. Mengawali dengan kata maaf dan akhiri dengan ucapan terimakasih *contoh: maaf, ini saja Bu/Pak/Kak belanjaannya? Terimakasih sudah berbelanja di Toko Rizquna*
8. Memastikan kebutuhan pelanggan sudah terpenuhi dengan cara menanyakan *tidak ada tambahan lainnya Bu/Pak/Kak?*
9. Ketika ada pelanggan yang *complain*, maka harus mengucapkan maaf terlebih dahulu, mendengarkan dengan baik tanpa menyela perkataan pelanggan, melayani pelanggan dengan senyuman dan keramahan lalu mengucapkan terimakasih.

ANALISIS DESKRIPTIF

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean
Desain Toko Modern	390	3.00	4.00	3.4615
Toko Bersih dan Rapi	390	3.00	5.00	3.5564
Produk Mudah Dicari	390	2.00	4.00	3.0846
Lokasi Strategis	390	3.00	4.00	3.4538
Tempat Parkir Luas	390	3.00	4.00	3.3641
Karyawan Memakai Seragam dan Terlihat Rapi	390	3.00	5.00	4.0103
Karyawan Teliti dalam Memberikan Pelayanan	390	2.00	4.00	3.0000
Karyawan Memiliki Kecepatan dan Ketepatan dalam Melayani Pelanggan	390	3.00	4.00	3.3667
Karyawan Memberikan Pelayanan Sesuai Kebutuhan Pelanggan	390	3.00	5.00	4.0513
Harga Produk Terjangkau	390	3.00	4.00	3.1872
Pemilik Toko Rizquna Mempunyai Komunikasi yang Baik Pada Pelanggan	390	3.00	5.00	3.5538
Karyawan Tanggap dalam Memberi Penjelasan Tentang Harga atau Jenis Produk yang Tidak Diketahui Pelanggan	390	2.00	4.00	3.0821
Karyawan Murah Senyum	390	2.00	4.00	3.1744
Karyawan Sabar Dalam Menghadapi Pelanggan	390	3.00	4.00	3.5462
Karyawan Memiliki Komunikasi yang Baik pada Pelanggan	390	3.00	4.00	3.5513
Terdapat CCTV Sehingga Keamanan Berbelanja Terjamin	390	3.00	5.00	3.6487
Tempat Parkir dijamin Aman	390	2.00	4.00	3.1692
Toko Rizquna menyediakan return apabila barang yang dibeli keliru	390	3.00	5.00	3.8103
Selalu Memastikan Produk yang Dijual Bru dan tidak Expired (kadaluarsa)	390	3.00	5.00	3.6436
Karyawan Selalu Memberikan Struck Belanja	390	3.00	5.00	3.5564
Karyawan Memiliki Etika yang Baik dalam Menghadapi Permasalahan Pelanggan	390	3.00	4.00	3.4564
Karyawan Perhatian Pada Pelanggan Dengan Menanyakan Kebutuhan Pelanggan	390	3.00	5.00	3.3744
Karyawan Ramah Pada Pelanggan	390	3.00	4.00	3.3641
Valid N (listwise)	390			

DAFTAR HADIR PESERTA FGD

PERANCANGAN STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY* DI TOKO RIZQUNA PANJER

No.	NAMA	PARAF
1	Sardi	
2	Ulmul Hidayati	
3	Ega Juniawan	
4	Slamet Riyadi	
5		

Kebumen, 4 Oktober 2021

Peneliti

(ARINI SITTA TSANINGSIH)

Hasil *Focus Group Discussion* (FGD)

No.	Kriteria	Sub Kriteria
1	*Tangible*	Memperbarui label jenis barang dan harga
		Memperluas area parkir
2	*Reliability*	Menjalankan SOP tentang karyawan teliti dalam melayani pelanggan
		Menjalankan SOP tentang karyawan cepat dan tepat dalam melayani pelanggan
		Memberikan promo pada produk tertentu pada periode tertentu
3	*Responsiveness*	Menjalankan SOP tentang karyawan tanggap dalam memberi penjelasan pada pelanggan
		Menjalankan peraturan karyawan murah senyum
4	*Assurance*	Menambah tukang parkir
5	*Empathy*	Menjalankan SOP tentang karyawan perhatian pada pelanggan
		Meningkatkan keramahan karyawan pada pelanggan dengan menjalankan SOP

Pelaksanaan FGD di Toko Rizquna

Toko Rizquna

Karyawan Toko Rizquna Memakai Seragam

Kondisi Toko Rizquna

Label Jenis Barang Beserta Harga Tidak Selalu Diperbarui

Terdapat CCTV

Notulen FGD *Service Quality* Di Toko Rizquna

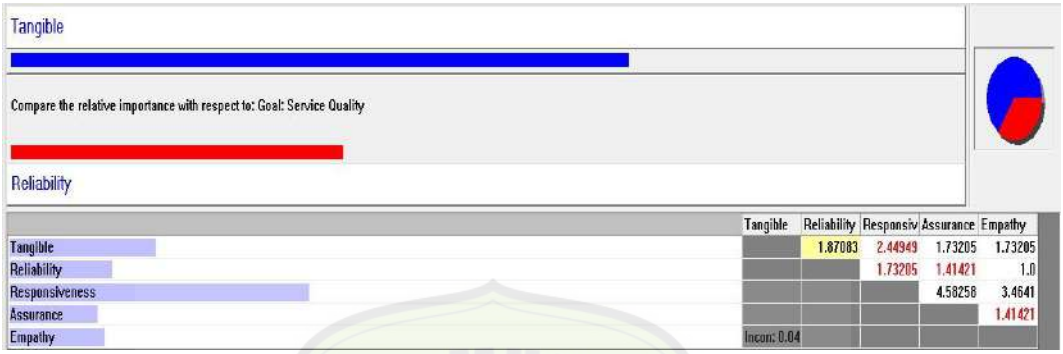
1. Sardi menyebutkan bahwa pada kriteria *tangible* yang perlu diperbaiki adalah warna gedung. Pada kriteria *reliability* yang perlu diperbaiki adalah ketelitian karyawan dalam melayani pelanggan. Pada kriteria *responsiveness* yang perlu diperbaiki yaitu karyawan sabar dalam menghadapi pelanggan. Pada kriteria *assurance* yang perlu diperbaiki adalah monitor CCTV diletakan di area kasir. Pada kriteria *empathy* yang perlu diperbaiki adalah keramahan karyawan yang perlu ditingkatkan.
2. Umul Hidayati menyebutkan bahwa pada kriteria *tangible* yang perlu diperbaiki yaitu kondisi gedung yang kurang luas. Pada kriteria *reliability* yang perlu diperbaiki adalah kecepatan dan ketepatan karyawan dalam melayani pelanggan. Pada kriteria *responsiveness* yang perlu diperbaiki adalah ketanggapan karyawan untuk membantu pelanggan sesuai dengan kebutuhan. Pada kriteria *assurance* yang perlu diperbaiki adalah terdapat peraturan tertulis mengenai penukaran barang. Pada kriteria *empathy* yang perlu diperbaiki adalah keramahan yang perlu ditingkatkan.
3. Ega Juniawan menyebutkan bahwa pada kriteria *tangible* yang perlu diperbaiki adalah tempat parkir yang kurang luas dan tidak ada desain sesuai dengan dimensi kendaraan. Pada kriteria *reliability* yang perlu diperbaiki adalah informasi mengenai barang beserta harga harus tertera jelas dan mudah dipahami pelanggan. Pada kriteria *responsiveness* yang perlu diperbaiki adalah meningkatkan komunikasi yang baik pada pelanggan. Pada kriteria *assurance* yang perlu diperbaiki adalah etika dalam menanggapi permasalahan pelanggan sesuai dengan aturan yang tertera di SOP. Pada kriteria *empathy* yang perlu diperbaiki adalah karyawan perhatian pada pelanggan.
4. Slamet Riyadi menyebutkan bahwa pada kriteria *tangible* yang perlu diperbaiki adalah kebersihan dan kerapian ruangan serta penyusunan produk. Pada kriteria *reliability* yang perlu diperbaiki adalah mengadakan promo pada produk sesuai dengan harga dan periode tertentu. Pada kriteria *responsiveness* yang perlu diperbaiki adalah karyawan murah senyum dalam melayani pelanggan. Pada kriteria *assurance* yang perlu diperbaiki adalah menambah pengamanan di area parkir dengan menambah tukang parkir. Pada kriteria *empathy* yang perlu diperbaiki adalah meningkatkan keramahan dan perhatian pada pelanggan sesuai dengan yang tertera di SOP.

Masukan strategi peningkatan kualitas pelayanan di Toko Rizquna pada kenyataannya membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Oleh karena itu dengan pertimbangan yang ada maka peserta FGD memutuskan pada kriteria *tangible* yang perlu diperbaiki yaitu memperbarui label jenis barang beserta harga setiap ada pemasukan barang baru sehingga produk mudah dicari. Kriteria *reliability* yang perlu diperbaiki yaitu pada variabel melaksanakan kinerja karyawan cepat, tepat

dan teliti ketika memberikan pelayanan pada pelanggan sesuai dengan peraturan dalam SOP serta mengadakan promo pada produk dengan harga yang tejangkau sampai periode tertentu. Kriteria *responsiveness* yang perlu diperbaiki yaitu pada variabel melaksanakan kinerja karyawan tanggap dalam memberi penjelasan pada pelanggan sesuai dengan SOP yang telah ditentukan dan murah senyum. Kriteria *assurance* yang perlu diperbaiki yaitu pada variabel keamanan tempat parkir dengan menambah tukang parkir. Kriteria *empathy* yang perlu diperbaiki adalah pada variabel melaksanakan kinerja karyawan untuk perhatian dan ramah pada pelanggan sesuai dengan aturan dalam SOP.

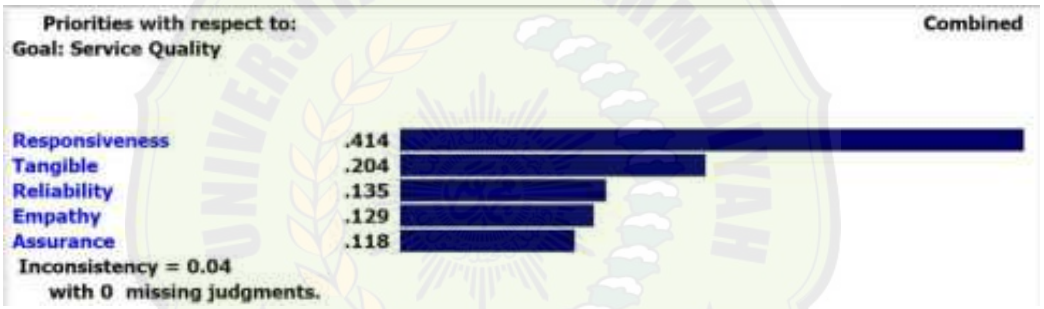
HASIL PERHITUNGAN *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS*
KRITERIA *SERVICE QUALITY*

Pairwise Chriteria

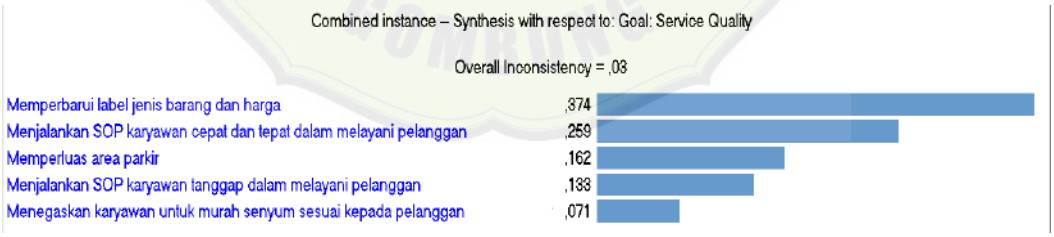


	Tangible	Reliability	Responsiv	Assurance	Empathy
Tangible		1.87083	2.44949	1.73205	1.73205
Reliability			1.73205	1.41421	1.0
Responsiveness				4.58258	3.4641
Assurance					1.41421
Empathy	Incon: 0.04				

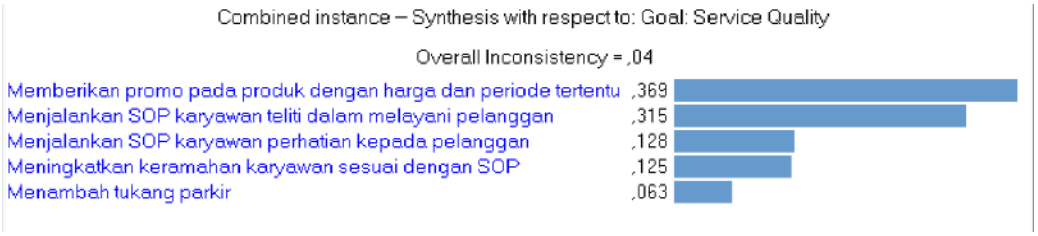
Prioritas Kriteria



Synthesis Sub Kriteria 1



Synthesis Sub Kriteria 2



Synthesis Sub Kriteria 1 dan Sub Kriteria 2 Terhadap Tujuan

Synthesis Sub Kriteria 1 *To Goal*

Level 1	Alts	Pty
Percent Tangible (L: ,204)		20,4
Tangible (L: ,204)	Menjalankan SOP	,073
	memperbarui lab	,071
	Menjalankan SOP	,022
	Menegaskan kayu	,012
	Memperluas area	,026
Percent Reliability (L: ,135)		13,5
Reliability (L: ,135)	Menjalankan SOP	,046
	memperbarui lab	,040
	Menjalankan SOP	,009
	Menegaskan kayu	,010
	Memperluas area	,033
Percent Responsiveness (L: ,414)		41,4
Responsiveness (L: ,414)	Menjalankan SOP	,063
	memperbarui lab	,199
	Menjalankan SOP	,078
	Menegaskan kayu	,032
	Memperluas area	,042
Percent Assurance (L: ,118)		11,8
Assurance (L: ,118)	Menjalankan SOP	,038
	memperbarui lab	,016
	Menjalankan SOP	,021
	Menegaskan kayu	,008
	Memperluas area	,035
Percent Empathy (L: ,129)		12,9
Empathy (L: ,129)	Menjalankan SOP	,039
	memperbarui lab	,048
	Menjalankan SOP	,007
	Menegaskan kayu	,009
	Memperluas area	,027

Synthesis Sub Kriteria 2 *To Goal*

Level 1	Alts	Pty
Percent Tangible (L: ,204)		20,3
Tangible (L: ,204)	Menjalankan SOP	,077
	Memberikan prom	,067
	Menjalankan SOP	,028
	Menambah tukang	,011
	Meningkatkan ke	,020
Percent Reliability (L: ,135)		13,6
Reliability (L: ,135)	Menjalankan SOP	,049
	Memberikan prom	,043
	Menjalankan SOP	,010
	Menambah tukang	,010
	Meningkatkan ke	,025
Percent Responsiveness (L: ,414)		41,3
Responsiveness (L: ,414)	Menjalankan SOP	,099
	Memberikan prom	,197
	Menjalankan SOP	,062
	Menambah tukang	,027
	Meningkatkan ke	,028
Percent Assurance (L: ,118)		11,7
Assurance (L: ,118)	Menjalankan SOP	,049
	Memberikan prom	,014
	Menjalankan SOP	,020
	Menambah tukang	,007
	Meningkatkan ke	,027
Percent Empathy (L: ,129)		13,0
Empathy (L: ,129)	Menjalankan SOP	,042
	Memberikan prom	,048
	Menjalankan SOP	,007
	Menambah tukang	,008
	Meningkatkan ke	,025

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG
PERPUSTAKAAN
Jl. Yos Sudarso No. 461, Telp./Fax. (0287) 472433 GOMBONG, 54412
Website : http://library.stikesmuhgombong.ac.id/
E-mail : lib.unimugo@gmail.com

SURAT PERNYATAAN CEK SIMILARITY/PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ike Mardiati Agustin, M.Kep.Sp.Kep.J

NIK : 06039

Jabatan : Kepala UPT Universitas Muhammadiyah Gombong

Menyatakan bahwa karya tulis di bawah ini **sudah lolos** uji cek similarity/plagiasi:

Judul : Perancangan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan dengan Metode *Service Quality* dan *Analytical Hierarchy Process* di Toko Rizquna Panjer

Nama : Arini Sitta Tsaningsih

NIM : S17120001

Program Studi : Teknik Industri

Hasil Cek : 12%

Gombong, 15 Januari 2022

Mengetahui,
Kepala UPT Universitas Muhammadiyah Gombong

(Ike Mardiati Agustin,M.Kep.Sp.Kep.J)

Pustakawan

(Dwi Sundari Ati)

Lampiran Lembar Bimbingan Skripsi

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GOMBONG

TEKNIK INDUSTRI PROGRAM SARJANA

Jl. Yos Sudirman No. 416, Telp. Fax. (0287)472433, Gombong 54412,

Website : www.unimugo.ac.id

Nama Mahasiswa : Arini Sitta Tsaningsih

NIM : S17120001

Pembimbing I : Ida Betanursanti, M.T

No.	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan
1	18 Juni 2021	• Bimbingan mengenai judul skripsi • Bimbingan mengenai penulisan latar belakang	
2	25 Juni 2021	• Bimbingan mengenai penulisan susunan materi pada BAB I	
3	5 Juli 2021	• Bimbingan mengenai revisi pada BAB I • Bimbingan mengenai susunan materi yang ada di BAB II	
4	16 Juli 2021	• Bimbingan mengenai revisi pada BAB I dan BAB II • Bimbingan mengenai susunan penulisan pada BAB III	
5	26 Juli 2021	• Bimbingan mengenai penulisan BAB III • Bimbingan mengenai jadwal penelitian	
6	29 Juli 2021	• Revisi BAB III • Revisi jadwal penelitian	
7	4 Agustus 2021	• Acc BAB I, BAB II dan BAB III	
8	16 Agustus 2021	• Revisi judul skripsi • Revisi penulisan pada BAB I sampai BAB III	

9	14 September 2021	• Bimbingan revisi pada BAB I yang sudah direvisi • Bimbingan mengenai kuesioner	
10	5 Oktober 2021	• Bimbingan revisi pada BAB I dan BAB II • Bimbingan mengenai penulisan pada BAB IV	
11	16 Oktober 2021	• Bimbingan revisi pada BAB I, BAB II dan BAB III • Bimbingan penulisan pada BAB IV	
12	28 Oktober 2021	• Bimbingan revisi pada BAB IV	
13	4 Desember 2021	• Bimbingan revisi pada BAB IV • Bimbingan mengenai perhitungan *Analytical Hierarchy Process*	
14	14 Desember 2021	• Bimbingan revisi pada BAB IV	
15	16 Desember 2021	• Bimbingan revisi pada BAB IV • Bimbingan mengenai penulisan pada BAB V	
16	24 Desember 2021	• Bimbingan revisi pada BAB I sampai BAB V • Acc penulisan BAB I sampai BAB V untuk uji turnitin	
17	10 Januari 2022	• Bimbingan penulisan Abstrak	
18	15 Januari 2022	• Acc penulisan Abstrak	

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Industri Program Sarjana
Universitas Muhammadiyah Gombong

(Ida Betanursanti, M.T)
NIDN. 060716901