

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN
METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

(Studi Kasus Di GYM X)

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Kelulusan Gelar Sarjana Strata (S1)

Disusun Oleh:

Nama : Muhammad Firdaus

Nim : 2022220012



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2026

LEMBAR PENGESAHAN



Nama : Muhammad Firdaus

Nim : 2022220012

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

Menyetujui,
Ketua Program Studi Teknik Industri

(Ir. Atik Kurnianto, M.Eng.)

(Ario Kurnianto, STP., M.T.)

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA

2026

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir dengan judul:

**“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN
METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)”**

Yang disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Program Strata Satu (S1), Universitas Darma Persada. Dengan ini, saya menyatakan bahwa karya tulis ini merupakan hasil karya asli yang disusun secara mandiri dan bukan hasil tiruan, salinan, maupun plagiasi dari skripsi atau karya ilmiah lain yang pernah dipublikasikan atau digunakan untuk memperoleh gelar akademik di Universitas Darma Persada maupun perguruan tinggi dan instansi lainnya. Seluruh data, pendapat, dan informasi yang bersumber dari pihak lain telah dicantumkan dengan jelas sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Jakarta, 03 Agustus 2026


METERAI
TEMPEL
P198EAOX146818760
(Muhammad Firdaus)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Importance Performace Analysis* (IPA)” sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Industri, Universitas Darma Persada.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas segala nikmat, kesehatan, dan kemudahan yang diberikan.
2. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa serta dukungan.
3. Bapak Ir. Atik Kurnianto, M.Eng. terimakasih atas bimbingan, arahan, dan masukan selama penyusunan laporan.
4. Bapak Ario Kurnianto, S.TP., M.T. selaku ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Darma Persada.
5. Pihak Gym X yang telah memberikan izin penelitian serta data yang diperlukan.
6. Rekan-rekan yang telah memberikan semangat dan dukungan selama penyusunan laporan.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan. Oleh Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan penelitian ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Teknik Industri dan kualitas pelayanan.

Jakarta, 03 Agustus 2026

Muhammad Firdaus

ABSTRAK

Gym X merupakan fasilitas kebugaran yang menawarkan beragam sarana olahraga untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Intensitas pemakaian fasilitas yang meningkat pada waktu-waktu tertentu berpotensi memengaruhi pengalaman pelanggan terhadap pelayanan, terutama dalam hal ketersediaan dan kondisi peralatan olahraga. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi mutu pelayanan di Gym X dengan pendekatan Service Quality (SERVQUAL), menetapkan atribut yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki melalui Importance–Performance Analysis (IPA), menelusuri faktor penyebab permasalahan menggunakan Fishbone Diagram, serta merumuskan alternatif perbaikan berdasarkan metode 5W+1H dan analisis ekonomi teknik. Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif. Populasi penelitian terdiri atas 63 member aktif, sedangkan jumlah sampel yang digunakan adalah 55 responden yang ditentukan dengan rumus Slovin. Pengolahan data diawali dengan pengukuran persepsi, harapan, dan kesenjangan pelayanan menggunakan SERVQUAL. Selanjutnya, metode IPA diterapkan untuk mengelompokkan atribut berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja. Atribut yang berada dalam Kuadran I kemudian dikaji lebih lanjut melalui Diagram Pareto dan Fishbone Diagram, sedangkan rencana tindak lanjutnya disusun menggunakan kerangka 5W+1H. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa pelayanan yang diberikan Gym X masih berada di bawah ekspektasi pelanggan. Nilai rata-rata persepsi tercatat sebesar 3,275, sedangkan nilai harapan mencapai 4,030, sehingga diperoleh kesenjangan sebesar $-0,755$ dan indeks kualitas pelayanan sebesar 0,813. Di antara lima dimensi SERVQUAL, dimensi Tangible menunjukkan kesenjangan paling tinggi, yaitu $-0,909$. Berdasarkan hasil IPA, kondisi peralatan olahraga termasuk atribut yang memerlukan perhatian utama. Pengukuran kapasitas menunjukkan bahwa Lat Pulldown Machine mencatat utilisasi tertinggi, yakni 70,95% pada rentang waktu 18.00–21.30, dengan jumlah pemakai sebanyak 12 orang dan kapasitas efektif sekitar 14 orang. Dengan demikian, kondisi tersebut belum menunjukkan adanya overcapacity secara aktual. Analisis Fishbone mengidentifikasi empat kelompok penyebab utama, yaitu Man, Machine, Method, dan Environment. Alternatif perbaikan yang dirumuskan melalui 5W+1H mencakup pengaturan durasi pemakaian alat, pemantauan tingkat utilisasi, pelaksanaan inspeksi dan perawatan secara berkala, serta penambahan unit peralatan apabila terjadi peningkatan permintaan. Berdasarkan analisis ekonomi teknik, investasi untuk menambah tiga unit peralatan membutuhkan dana awal sebesar Rp78.750.000. Skenario tersebut menghasilkan Payback Period selama 2,44 tahun, Net Present Value sebesar Rp48.159.000, dan Internal Rate of Return sebesar 31,17%. Dengan asumsi yang digunakan dalam penelitian, investasi tersebut dinyatakan layak untuk dipertimbangkan secara finansial.

Kata kunci: kualitas pelayanan, SERVQUAL, Importance–Performance Analysis, Diagram Pareto, Fishbone Diagram, 5W+1H, analisis ekonomi teknik.

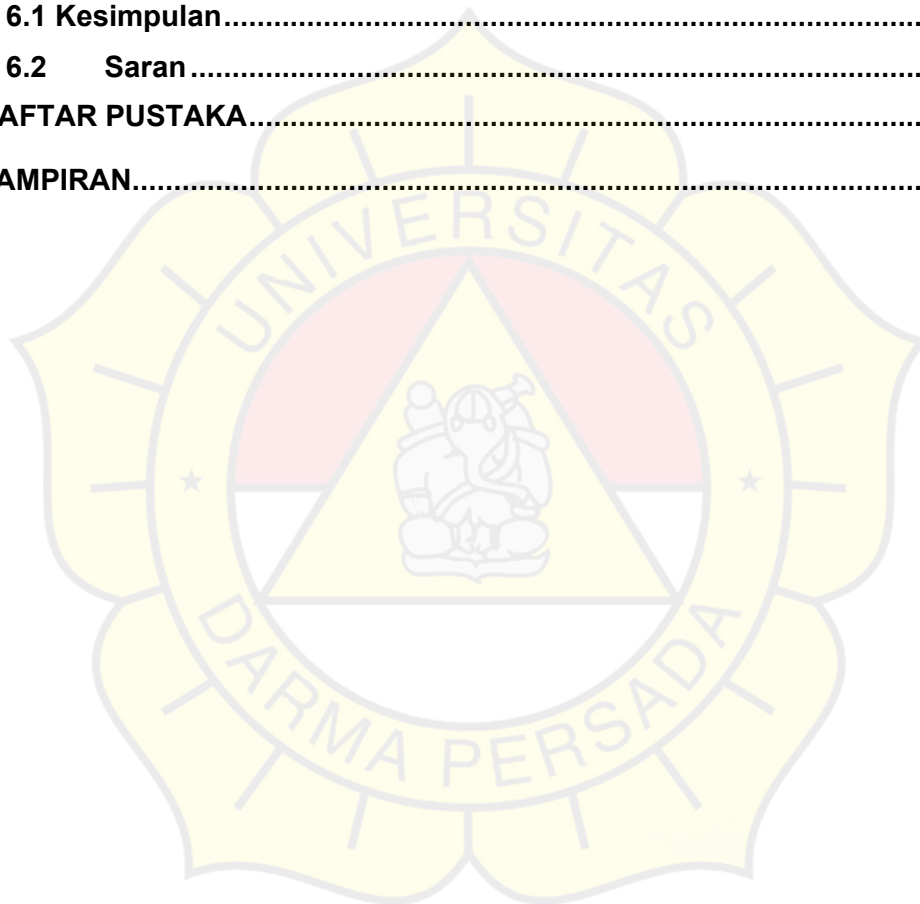
DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Konsep Jasa (<i>Service Concept</i>)	6
2.1.1 Pengertian Jasa	6
2.1.2 Karakteristik Jasa	7
2.2 Kualitas Pelayanan.....	8
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	8
2.2.2 Dimensi <i>SERVQUAL</i>	9
2.3 Kepuasan Pelanggan	10
2.4 Populasi dan Sampel	11
2.4.1 Pengertian Populasi.....	11
2.4.2 Pengertian Sampel	11

2.4.3 Rumus <i>Slovin</i>	11
2.5 Service Quality (SERVQUAL)	12
2.5.1 Pengertian <i>SERVQUAL</i>	12
2.5.2 Konsep <i>GAP SERVQUAL</i>	13
2.6 Importance Performance Analysis (IPA).....	13
2.6.1 Pengertian <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	13
2.6.2 <i>Diagram Kartesius</i>	14
2.7 Diagram Pareto.....	15
2.8 Fishbone Diagram	16
2.8.1 Pengertian <i>Fishbone</i> Diagram	16
2.8.2 Faktor-Faktor Penyebab dalam <i>Fishbone Diagram</i>	17
2.9 Pendekatan 5W1H	18
2.10 Uji Validitas.....	18
2.11 Uji Reliabilitas.....	19
2.12 Penelitian Terdahulu	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	23
3.1 Objek Penelitian	23
3.2 Desain Penelitian.....	24
3.3 Populasi dan Sampel	25
3.3.1 Populasi	25
3.3.2 Sampel	25
3.4 Variabel Penelitian	26
3.5 Operasional Variabel.....	26
3.6 Skala Pengukuran	27
3.7 Jenis dan Sumber Data.....	27
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.9 Pengujian Alat Ukur	28
3.9.1 Uji <i>Validitas</i>	28
3.9.2 Uji <i>Reliabilitas</i>	29
3.10 Metode Pengolahan Data.....	29
3.10.1 Analisis <i>Service Quality (SERVQUAL)</i>	29
3.10.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	29
3.10.3 Diagram Pareto.....	30
3.10.4 Analisis <i>Fishbone Diagram</i>	30

3.10.5 Observasi Lapangan.....	31
3.10.6 Analisis Ekonomi Teknik	32
3.10.7 Analisis 5W1H	32
3.11 Flowchart Penelitian.....	33
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	34
4.1 Pengumpulan Data.....	34
4.1.1 Profil Perusahaan	34
4.1.2 Lokasi Perusahaan	34
4.1.3 Penentuan Pengambilan Sampel.....	35
4.1.4 Karakteristik Responden	35
4.1.5 Perancangan Kuesioner	37
4.2 Pengolahan Data	40
4.2.1 Uji <i>Validitas</i>	40
4.2.2 Uji <i>Reliabilitas</i>	46
4.2.2.2 Uji Reliabilitas Harapan (Kepentingan)	47
4.3 Pengolahan Data <i>Service Quality</i>.....	48
4.3.1 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	49
4.3.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	49
4.3.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	50
4.3.4 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	51
4.3.5 <i>Empathy</i> (Empati).....	52
4.5.1 Nilai Gap Keseluruhan.....	53
4.3.7 Data Ranking Gap Keseluruhan	54
4.4 Perhitungan Kualitas Pelayanan	57
4.5 <i>Importance Performance Analysis</i>.....	58
4.5.1 <i>Diagram Kartesius IPA</i>	59
4.5.2 Hasil <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	59
4.5.3 Pembahasan Kuadran <i>IPA</i>	62
4.6 Diagram Pareto.....	63
4.8 Observasi Jumlah Member dan Penggunaan Peralatan Olahraga	66
4.8.1 Analisis Penggunaan <i>Lat Pulldown Machine</i>	68
4.8.2 Analisis Penggunaan <i>Leg Press Machine</i>	71
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	81
5.1 Pembahasan Hasil Analisis <i>SERVQUAL</i>.....	81

5.2	Pembahasan Atribut Prioritas Perbaikan	82
5.3	Hasil Analisis Penggunaan Peralatan Olahraga.....	82
5.3.1	Hasil Analisis Kapasitas Peralatan	82
5.3.2	Hasil Analisis Skenario Permintaan	83
5.4	Pembahasan Diagram Pareto	84
5.6	Pembahasan Usulan Perbaikan Menggunakan Metode 5W1H.....	84
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		86
6.1	Kesimpulan.....	86
6.2	Saran	87
DAFTAR PUSTAKA.....		89
LAMPIRAN.....		91



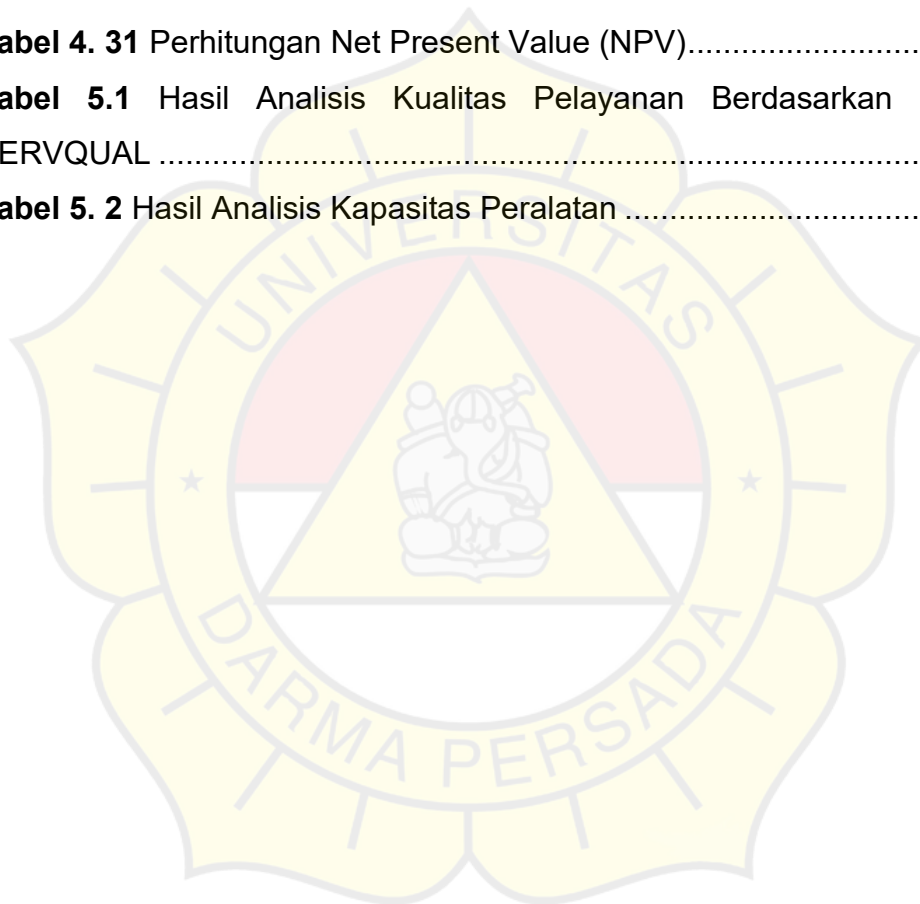
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kartesius	15
Gambar 2. 2 Diagram Pareto	16
Gambar 2. 3 Fishbone Diagram	17
Gambar 3. 1 Flowchart Penelitian	33
Gambar 4. 1 Lokasi Penelitian	35
Gambar 4. 2 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Gambar 4. 3 Diagram Responden Berdasarkan Usia	36
Gambar 4. 4 Diagram Responden Berdasarkan Lama Menjadi Member	37
Gambar 4. 6 Diagram Kartesius IPA	59
Gambar 4. 7 Diagram Pareto	63
Gambar 4. 11 Fishbone Diagram	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3. 1 Variabel Penelitian.....	26
Tabel 3. 2 Skor Skala Likert	27
Tabel 4. 1 Perancangan Kuesioner	38
Tabel 4. 2 Uji Validitas Persepsi	41
Tabel 4. 3 Uji Validitas Harapan	44
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas persepsi (kinerja).....	47
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Harapan (Kepentingan)	47
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	48
Tabel 4. 7 Tingkat kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Tangible	49
Tabel 4. 8 Tingkat kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Reliability ...	49
Tabel 4.9 Tingkat kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Responsiveness.....	50
Tabel 4. 10 Tingkat kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Assurance	51
Tabel 4. 11 Tingkat kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi Empathy ..	52
Tabel 4. 12 Nilai Gap Keseluruhan.....	53
Tabel 4. 13 Data Ranking Gap Keseluruhan	55
Tabel 4. 14 Perhitungan Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 4. 15 Rata-Rata Dimensi	58
Tabel 4. 16 Hasil Importance Performance Analysis (IPA).....	59
Tabel 4. 17 Data Diagram Pareto Atribut Prioritas.....	63
Tabel 4. 18 Frekuensi Penggunaan Alat Latihan Punggung	65
Tabel 4. 19 Frekuensi Penggunaan Alat Latihan Kaki.....	65
Tabel 4. 20 Frekuensi Penggunaan Alat Latihan Dada	66
Tabel 4. 21 Rekapitulasi Jumlah Member dan Penggunaan Alat.....	67
Tabel 4. 22 Rekapitulasi Penggunaan dan Utilisasi Lat Pulldown Machine	68
Tabel 4. 23 Perbandingan Kapasitas dan Kondisi Aktual	69
Tabel 4. 24 Rekapitulasi Penggunaan dan Utilisasi Leg Press Machine .	71

Tabel 4. 25 Perbandingan Kapasitas dan Kondisi Aktual	72
Tabel 4. 26 Rekapitulasi Penggunaan dan Utilisasi Chest Press Machine	73
Tabel 4. 27 Perbandingan Kapasitas dan Kondisi Aktual	74
Tabel 4. 28 Perbandingan Kapasitas Harian dengan Total Member Aktif	75
Tabel 4. 29 Usulan Perbaikan 5W1H	78
Tabel 4. 30 Asumsi dan Parameter Analisis Ekonomi Teknik	79
Tabel 4. 31 Perhitungan Net Present Value (NPV).....	80
Tabel 5.1 Hasil Analisis Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL	81
Tabel 5. 2 Hasil Analisis Kapasitas Peralatan	83



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner penelitian.....	92
Lampiran 2 Layout gym.....	94
Lampiran 3 Uji instrumen.....	94

