

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN BEREANS' CORNER
BOOKSTORE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Strata Satu (S1)

SUMARSIH
11212044

**Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Teknik dan Informatika
Universitas Nusa Mandiri
Jakarta
2022**

PERSEMBAHAN

Motto:

“ Being present means being fully conscious of the moment and free from the
noise of internal dialogue”

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa, skripsi ini saya
persembahkan untuk:

1. Bapak dan Ibu yang telah membesarkan dan mendukung setiap hal yang saya
kerjakan
2. Keluarga serta saudara saudari seiman yang telah memberikan semangat dan
kasihnya kepada saya
3. Sahabat-sahabat saya yang selalu ada dan menyemangati saya.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

Tanpa mereka,

Saya dan karya ini tidak akan ada

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sumarsih
NIM : 11212044
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Informatika
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Berikut ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat sebagai berikut:

“ Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Bereans’ Corner Bookstore Menggunakan Metode Servqual”, adalah asli (orisinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah di terbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau pihak lain mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia di proses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut / dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 20 Juni 2022

Yang menyatakan,


Sumarsih

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sumarsih
NIM : 11212044
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Informatika
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak Universitas Nusa Mandiri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non Exclusive Royalti-FreeRight*) atas karya ilmiah saya yang berjudul “ **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BEREANS’ CORNER BOOKSTORE MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**”, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non – Eksklusif** ini pihak Universitas Nusa Mandiri Jakarta berhak menyimpan, mengalih media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (Database), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan **Universitas Nusa Mandiri Jakarta**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal: 20 Juni 2022


Sumarsih

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sumarsih

NIM : 11212044

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknik dan Informatika

Jenjang : Strata Satu (S1)

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap
Kualitas Pelayanan Bereans' Corner
Bookstore Menggunakan Metode ServQual

Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Telah dipertahankan pada periode 2022-1 di hadapan penguji dan di terima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Gelar Sarjana Komputer (S.Kom) Program Studi Sistem Informasi (S1) di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 19 Juli 2022

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing: Sulistianto S.Pd,M.M.



DEWAN PENGUJI

Penguji I : Linda Sari Dewi, M. Kom



Penguji II : Yumi Novita Dewi, M.Kom



LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Bereans’ Corner Bookstore Menggunakan Metode ServQual**” adalah hasil karya tulis asli **SUMARSIH** dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini :

Nama : SUMARSIH

Alamat : Jl Kalimantan No. 46 Cipinang Melayu, Kec. Makasar Jakarta Timur

No. Telp : 081807912719

Email : smarsih0204@gmail.com

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “**Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Bereans’ Corner Bookstore Menggunakan Metode ServQual**”.

Tujuan penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Strata Satu (S1) Universitas Nusa Mandiri. Dalam penyusunan skripsi penulis menyadari tanpa adanya bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan skripsi ini tidak akan dapat terwujud.

Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ketua Universitas Nusa mandiri.
2. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.
3. Bapak Sulistianto SW, A.MI, S.PD, MM, M.KOM selaku dosen pembimbing skripsi.
4. Seluruh jajaran dosen pengajar Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
5. Ibu Fimiana Halimi, selaku Manager Operasional Bereans’ Bookstore kita telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan seluruh karyawan yang telah membantu memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan serta membantu menyebarkan kuesioner.

6. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuisioner demi kelancaran penulisan skripsi ini.
7. Kepada Orang tua tercinta yang telah memberikan do'a terbaik, dukungan moral dan spiritual.
8. Untuk rekan-rekan mahasiswa Sistem Informasi 11.8J.01

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

Jakarta, 19 Juli 2022

Penulis



Sumarsih

ABSTRAK

Sumarsih (NIM 11212044), Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Bereans' Corner Bookstore Menggunakan Metode ServQual

Kualitas pelayanan yang baik merupakan upaya yang digunakan oleh perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Ini akan membantu perusahaan mencapai potensi maksimalnya. Dari manajemen puncak dan direktur hingga karyawan, tujuan harian kami adalah meningkatkan kualitas layanan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penentuan seberapa puas dan tidak puas pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Bereans' Bookstore, sehingga tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan seberapa kuat hubungan antara dua variabel ini. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data dikumpulkan dengan teknik kuesioner. Responden dalam penelitian ini sebanyak 75 orang yang memenuhi kriteria yaitu mereka yang sudah menjadi pelanggan tetap Bereans' Bookstore. Hasil dari pengolahan data servqual score diketahui *gap* terendah sampai tertinggi yaitu *responsiveness*, *reliability*, *emphaty*, *assurance* dan nilai *gap* tertinggi terletak pada *tangible* dengan jumlah score -0.07. Dan menjadi prioritas untuk diperbaiki dalam peningkatan kualitas pelayanan. Dari hasil penelitian terhadap variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dalam analisis Korelasi Rank Spearman dihasilkan hubungan yang sangat kuat yaitu 0,997 dan dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan kuat terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Metode Servqual

ABSTRACT

Sumarsih (NIM 11212044), Analysis of Customer Satisfaction on the Service Quality of Bereans' Corner Bookstore Using the ServQual Method

Good service quality is an effort used by the company in increasing customer satisfaction. This will help the company reach its maximum potential. From top management and directors to employees, our daily goal is to improve service quality. This research is motivated by determining how satisfied and dissatisfied customers are with service quality at Bereans' Bookstore, so the purpose of this study is to analyze customer satisfaction with service quality and how strong the relationship between these two variables is. This study uses quantitative methods. Data were collected by using a questionnaire technique. Respondents in this study were 75 people who met the criteria, namely those who have become regular customers of Bereans' Bookstore. The results of the servqual score data processing show that the lowest to highest gap is responsiveness, reliability, empathy, assurance and the highest gap value lies in tangibles with a total score of -0.07. And a priority to be improved in improving the quality of service. From the results of research on the variables of Service Quality and Customer Satisfaction in the Spearman Rank Correlation analysis, a very strong relationship was obtained, namely 0.997 and it could be interpreted that service quality had a strong relationship with customer satisfaction.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Servqual Method

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Chandra&Tjiptono, “Analisis Kepuasan Mahasiswa FKIP Atas Kualitas Layanan Akademik Di Pusat Pelayanan Terpadu Universitas PGRI Palembang Ermini 1 , Dina Sri Nindiati 2 , Muhammad Kurniawan 3,” no. 20, pp. 468–481, 2014.
- [2] N. Indra and A. O. Siagian, “Analisis Kualitas Pelayanan Kepuasan dan Pemanfaatan Teknologi terhadap Pelanggan GO-JEK pada Masa Pandemi COVID-19,” *J. Akrab Juara*, vol. 6, no. 1, pp. 194–212, 2021.
- [3] S. Wibowo and N. Muflihah, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Di Sanjaya Fitnes Jombang,” *J. Penelit. Bid. Inov. Pengelolaan Ind.*, vol. 1, no. 2, pp. 61–68, 2022, doi: 10.33752/invantri.v1i2.2324.
- [4] H. Irawan, “10 Prinsip Kepuasan Pelanggan,” Elex Media Komputindo. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=hiXN56xUoG8C>
- [5] H. Otomosi Ndruru, Y. Dakhi, and P. Buulolo, “Pengaruh Lokasi Usaha Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD. Suang Di Kecamatan Lahusa Kabupaten Nias Selatan,” *Angew. Chemie Int. Ed.* 6(11), 951–952., pp. 5–24, 2021.
- [6] R. A. P. Pomantow, W. J. F. A. Tumbuan, and S. S. R. Loindong, “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Daya Beli Bahan Bakar jenis Pertalite,” *J. EMBA*, vol. 7, no. 1, pp. 521–530, 2019.
- [7] L. Hakim and M. R. Sari, “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pt. Tiki Lubuklinggau Menggunakan Metode Servqual,” *JUSIM (Jurnal Sist. Inf. Musirawas)*, vol. 3, no. 2, pp. 56–68, 2018, doi: 10.32767/jusim.v3i2.324.
- [8] K. Dzikiryantos and M. Rochim, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Pelanggan,” *Bandung Conf. Ser. Commun. Manag.*, vol. 2, no. 1, pp. 324–332, 2022, doi: 10.29313/bcscm.v2i1.1803.
- [9] D. P. Kesuma, “Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi Xyz Menggunakan Servqual,” *Semin. Nas. Inform.*, pp. 178–181, 2017.
- [10] S. E. Albert Kurniawan, *Belajar Mudah SPSS untuk Pemula*. Penerbit

- Mediakom. [Online]. Available:
<https://books.google.co.id/books?id=jsNY6HzdWhsC>
- [11] S. P. M. M. Dr. Muhammad Ramdhan, *Metode Penelitian*. Cipta Media Nusantara. [Online]. Available:
https://books.google.co.id/books?id=Ntw%5C_EAAAQBAJ
- [12] M. P. Arfatin Nurrahmah *et al.*, *Pengantar Statistika 1*. Media Sains Indonesia, 2021. [Online]. Available:
<https://books.google.co.id/books?id=Vm1XEAAAQBAJ>
- [13] D. E. A. M. S. M. A. C. I. E. A. Dr. Drs. Bambang Sudaryana and S. E. M. M. A. C. F. A. Dr. H. R. Ricky Agusiady, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Deepublish, 2022. [Online]. Available:
<https://books.google.co.id/books?id=oKdgEAAAQBAJ>
- [14] N. Alfianika, *Buku Ajar Metode Penelitian Pengajaran Bahasa Indonesia*. Deepublish, 2018. [Online]. Available:
<https://books.google.co.id/books?id=oNOGDwAAQBAJ>
- [15] A. A. Hidayat, *Menyusun Instrumen Penelitian \& Uji Validitas-Reliabilitas*. Health Books Publishing, 2021. [Online]. Available:
<https://books.google.co.id/books?id=0dAeEAAAQBAJ>
- [16] M. S. Priadana and D. Sunarsi, *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*. Pascal Books, 2021. [Online]. Available:
<https://books.google.co.id/books?id=9dZWEAAAQBAJ>
- [17] H. Wijaya, *Excel Tabel Analisis*. Elex Media Komputindo, 2016. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=LYpKDwAAQBAJ>
- [18] E. Budiarto, *Biostatistika*. Egc.
- [19] S. Resmi, *Perpajakan: Teori dan Kasus 1 (ed. 4) Koran*. Penerbit Salemba.