

**ANALISIS KUALITAS SISTEM LAYANAN JASA
MENGUNAKAN INTEGRASI *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)*
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
(Studi Kasus CV Sukses Inti Prima Palembang)**



TUGAS AKHIR

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Pada
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Tridinanti**

Disusun Oleh:

A.ROHIM

NPM. 2202240017

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS TRIDINANTI

2026

HALAMAN PENGESAHAN

**UNIVERSITAS TRIDINANTI FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

TUGAS AKHIR

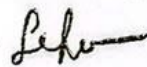
**ANALISIS KUALITAS SISTEM LAYANAN JASA
MENGUNAKAN INTEGRASI *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)*
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
(Studi Kasus CV Sukses Inti Prima Palembang)**

Disusun oleh :

A.ROHIM
NPM. 2202240017

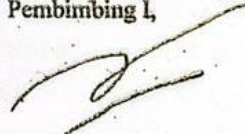
Palembang, 23 Juli 2026

Ketua Program
Studi Teknik Industri



Hj. Selvia Aprilyanti, S.T., M.T.

Diperiksa dan Disetujui Oleh :
Pembimbing I,



Ir. Hermanto Emzed, MM.
Pembimbing II,



Hj. Selvia Aprilyanti, S.T., M.T.

Disahkan,



Dekan Fakultas Teknik

Dr. Ani Firda, S.T., M.T.

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini:

Nama : Arohim
Npm : 2202240017
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul Tugas Akhir : analisis kualitas system layanan jasa menggunakan
*integrasi service quality (SERVQUAL) dan
importance performance analysis*

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Tugas Akhir dengan judul tersebut diatas adalah murni hasil karya saya sendiri, bukan hasil plagiat, kecuali yang tertulis dikutip dalam naskah tugas akhir ini disebut dengan referensi serta dimasukkan dalam daftar pustaka.
2. Apabila dikemudian hari penulis Tugas Akhir ini terbukti merupakan hasil plagiat atau jiplak dari Tugas Akhir karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan serta menerima Sanksi Hukum Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang "Sistem Pendidikan Nasional" Pasal 70 yang berbunyi: Lulusan Yang Karya Ilmiah Yang Digunakan Untuk Mendapatkan Gelar Akademik Profesi Atau Vokasi Bagaimana Dimaksud Dalam Pasal 25 ayat 2 (dua) terbukti merupakan jiplakan, dipidana dengan penjara paling lama 2 tahun atau pidana denda paling banyak Rp.200.000.000,- (Dua ratus juta rupiah).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan dari pihak siapapun.

Palembang, Juli 2026



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmatnya dan kuasanya saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Semoga Allah SWT senantiasa membimbing setiap langkah, perbuatan dan sikap penulis agar dapat bertindak lebih bijaksana dan dapat memberikan manfaat kepada orang lain. Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Teknik Industri pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Tridinanti. Dalam penyusunan tugas akhir ini banyak mendapat bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini tidak lupa penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal, AE., MS selaku Rektor Universitas Tridinanti.
2. Ibu Dr. Ani Firda, S.T., M.T selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Tridinanti
3. Ibu Hj.Selvia Aprilyanti, S.T., M.T selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Tridinanti dan Dosen pembimbing II Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri Universitas Tridinanti
4. Bapak Ir.Hermanto Emzed, MM. selaku Dosen pembimbing I Tugas Akhir Program Studi Teknik Industri Universitas Tridinanti.
5. Bapak Tolu Tamalika, S.T., M.M.
6. Segenap Dosen Fakultas Teknik Industri Universitas Tridinanti yang telah membantu dalam memberikan pelayanan kegiatan akademis
7. Orang tua yang selalu memberikan doa dan memberikan dukungan berbentuk moril maupun material.
8. Untuk teman-teman Teknik Industri Angkatan 2021 yang turut membantu memberi pemikiran ide selama pengerjaan Tugas Akhir ini.

Palembang, Juli 2026



A. Rohim

MOTTO

"Allah SWT. tidak mengatakan bahwa hidup ini akan selalu mudah. Namun Allah SWT. berjanji bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan."

(Q.S. Al-Insyirah: 5–6)

"Tugas Akhir ini mungkin tidak sempurna, tetapi cukup untuk mengantarkan saya menuju wisuda dan meraih gelar Sarjana Teknik. Bismillahirrahmanirrahim, semoga setiap perjuangan hari ini menjadi awal dari segala hal baik yang Allah SWT. persiapkan di masa depan."

(A. Rohim)

"Tidak semua orang akan memahami perjuangan dan masa sulit yang kita lalui, karena yang mereka lihat hanyalah hasil akhirnya. Tetaplah berjuang meskipun tanpa tepuk tangan. Suatu hari nanti, dirimu di masa depan akan bangga atas setiap langkah yang hari ini kamu pilih untuk tidak menyerah."

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT., karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

Allah SWT.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. atas segala rahmat, nikmat, kesehatan, kekuatan, kemudahan, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. beserta keluarga dan para sahabat beliau.

Bak Tercinta

Teruntuk Bak ku, Aswari, terima kasih atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan, kerja keras, serta perjuangan yang tidak pernah berhenti demi masa depan penulis. Terima kasih telah menjadi sosok yang selalu mengajarkan arti tanggung jawab, kerja keras, kesabaran, dan keteguhan dalam menjalani kehidupan.

Setiap langkah yang penulis tempuh hingga mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari dukungan, nasihat, serta doa yang selalu Bak panjatkan. Semoga Allah SWT. senantiasa memberikan kesehatan, umur yang panjang, kebahagiaan, serta keberkahan untuk Bak.

Mak Tercinta

Teruntuk Mak ku tercinta, Anita, terima kasih atas segala kasih sayang, doa, kesabaran, pengorbanan, dan cinta yang tidak pernah putus kepada penulis. Terima kasih telah menjadi tempat pulang, sumber semangat, dan alasan penulis terus berjuang hingga mampu menyelesaikan pendidikan ini.

Semoga Allah SWT. selalu memberikan kesehatan, kebahagiaan, umur yang penuh keberkahan, serta membalas setiap kebaikan Mak dengan pahala yang berlipat ganda.

Keluarga Besar

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT., saya persembahkan karya sederhana ini kepada keluarga tercinta, khususnya PIRMAN dan MARDIANA, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, semangat, serta pengorbanan yang tiada henti dalam setiap langkah perjalanan saya hingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Terima kasih atas segala cinta, kesabaran, dan kepercayaan yang telah diberikan. Semoga Allah SWT. membalas segala kebaikan dengan limpahan rahmat dan keberkahan.

Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada seluruh keluarga besar YANUSI BIN MUSA yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Dukungan, doa, dan perhatian yang telah diberikan menjadi motivasi berharga dalam menyelesaikan pendidikan ini. Semoga karya ini dapat menjadi kebanggaan dan memberikan manfaat bagi semua.

Kakak Tercinta

Kepada kakak saya, Renda Rikardo, terima kasih atas segala doa, dukungan, motivasi, perhatian, dan bantuan yang selalu diberikan kepada penulis. Terima kasih telah menjadi penyemangat dalam setiap proses hingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan ini. Semoga Allah SWT. membalas setiap kebaikan yang telah diberikan.

Sepupu

Kepada sepupuku, Rasalim, Rendika, dan Koussuma Putra, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang selalu diberikan. Semoga tali persaudaraan kita senantiasa terjaga dan Allah SWT. selalu memberikan kesehatan serta kesuksesan kepada kita semua.

Sahabat

Kepada Ramanda, Alif Landio, Ghulam, Dandi Agusdiansyah, denti trise dan Sidik, terima kasih karena selalu menemani setiap langkah perjuangan ini. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, saling menguatkan, dan memberikan semangat hingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Semoga persahabatan kita tetap terjalin erat dan semoga Allah SWT. memberikan keberkahan serta kesuksesan kepada kita semua.

Sahabat terbaik

Kepada Ansopurlu, Bernat Ari Tonang, Pemas Juliansyah, Nurliza, Ageok, Radit, Aldo, Rio Andrian, Tama, Reza arab, cemit alamsyah, danil, rantok, yosep dan Putra, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Terima kasih atas kebersamaan, canda tawa, dukungan, dan kenangan indah yang telah kita lalui bersama. Semoga persahabatan ini tetap terjalin hingga kapan pun.

Sahabat Sejak SMK

Terima kasih khususnya kepada Widyasari Dewi, teman yang telah menemani perjalanan penulis sejak masa SMK, satu sekolah dan satu jurusan, hingga kembali dipertemukan dalam perjalanan di dunia perkuliahan. Terima kasih atas segala dukungan, semangat, motivasi, dan kebersamaan yang telah diberikan. Semoga persahabatan ini selalu terjaga dan menjadi cerita indah yang akan selalu dikenang.

Teman Seperjuangan

Terima kasih kepada Melyandari dan Noviah yang telah menjadi teman seperjuangan selama masa perkuliahan. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, saling menguatkan, serta menemani setiap proses yang tidak selalu mudah hingga akhirnya penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Dan di bagian terakhir, Tugas Akhir ini kupersembahkan untuk

diriku sendiri.

Terima kasih karena sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih telah memilih untuk tetap melangkah, meski berkali-kali merasa lelah. Terima kasih karena selalu berusaha terlihat kuat, bahkan ketika banyak hal harus dihadapi sendirian.

Untuk semua masalah yang tidak pernah diceritakan kepada siapa pun, untuk semua air mata yang dipilih jatuh dalam diam, dan untuk semua perjuangan yang hanya diri ini yang benar-benar tahu, terima kasih karena tidak pernah menyerah.

Perjalanan ini tidak mudah, tetapi kamu berhasil membuktikan bahwa setiap rasa lelah, setiap pengorbanan, dan setiap doa yang dipanjatkan akhirnya mengantarkanmu sampai di titik ini.

Semoga pencapaian ini menjadi pengingat bahwa kamu lebih kuat dari yang pernah kamu kira. Tetaplah rendah hati, terus berjuang, dan jangan pernah berhenti percaya bahwa usaha yang tulus akan selalu menemukan jalannya.

TERIMA KASIH, DIRIKU. AKU BANGGA PADAMU.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan jasa distribusi pada CV Sukses Inti Prima Palembang berdasarkan persepsi dan tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Service Quality* (*Servqual*) untuk mengukur kesenjangan antara kinerja layanan dan harapan pelanggan, *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan secara keseluruhan, serta *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan prioritas perbaikan layanan. Sampel penelitian berjumlah 55 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata (*Grand Mean*) kinerja layanan sebesar 4,80 lebih tinggi dibandingkan nilai rata-rata harapan sebesar 4,35. Analisis *Servqual* menghasilkan nilai *gap* positif pada seluruh dimensi, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan telah memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan. Perhitungan CSI menghasilkan nilai sebesar 88,50% yang termasuk dalam kategori "Sangat Memuaskan", sehingga secara umum pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diberikan perusahaan. Sementara itu, hasil pemetaan IPA menunjukkan bahwa atribut layanan utama berada pada Kuadran II (Pertahankan Prestasi), terutama pada dimensi *Reliability* dan *Assurance*, yang mengindikasikan kinerja layanan telah sesuai dengan tingkat kepentingan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk mempertahankan konsistensi kualitas layanan serta melakukan evaluasi berkelanjutan guna menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

Kata Kunci: *Service Quality, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Jasa Distribusi, Kepuasan Pelanggan.*

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of distribution services at CV Sukses Inti Prima Palembang based on customer perceptions and satisfaction levels. The study uses a quantitative approach with the Service Quality (Servqual) method to measure the gap between service performance and customer expectations, the Customer Satisfaction Index (CSI) to determine the overall level of satisfaction, and the Importance Performance Analysis (IPA) to determine service improvement priorities. The research sample consisted of 55 respondents selected using a purposive sampling technique. The results showed that the average value (Grand Mean) of service performance was 4.80, higher than the average expected value of 4.35. The Servqual analysis produced a positive gap value in all dimensions, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, which indicates that the service quality has met or even exceeded customer expectations. The CSI calculation produced a value of 88.50% which is included in the "Very Satisfying" category, so that in general customers are satisfied with the services provided by the company. Meanwhile, the IPA mapping results indicate that key service attributes fall into Quadrant II (Maintain Performance), particularly the Reliability and Assurance dimensions, indicating that service performance aligns with customer priorities. Therefore, companies are advised to maintain consistent service quality and conduct ongoing evaluations to maintain long-term customer satisfaction and loyalty.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Distribution Services, Customer Satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
MOTTO.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Batasan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Manajemen Pemasaran Jasa Distribusi.....	11
2.1.1 Definisi Jasa	11
2.1.1.1 Karakteristik Jasa.....	12
2.1.1.2 Klasifikasi Jasa	15
2.1.2 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	17
2.1.3 Definisi Pelanggan.....	17
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.5 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	19

2.1.6 Metode <i>Service Quality (Servqual)</i>	21
2.1.7. Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	24
2.1.7.1 Prosedur Matematis Perhitungan Matriks IPA	25
2.1.7.2 Visualisasi dan Karakteristik Strategis Empat Kuadran IPA ...	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Tempat Penelitian	29
3.2 Jenis Penelitian	29
3.3 Populasi dan Sampel	30
3.3.1 Populasi	30
3.3.2 Sampel dan Teknik Sampling	31
3.4 Metode Pengumpulan Data	32
3.5 Metode Analisis Data	35
3.5.1 Skala Pengukuran Instrumen	36
3.5.3 Analisis Kesenjangan (<i>Servqual Gap Analysis</i>)	38
3.6 Diagram Alir Penelitian	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	45
4.1.1 Sejarah Singkat CV Sukses Inti Prima	45
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	45
4.2 DeTugas Akhir Data Penelitian	46
4.2.1 Kuesioner Penelitian	47
4.2.2 Kriteria Data Responden	48
4.3 Uji Instrumen Penelitian 4.8 Pembahasan	52
4.3.1 Uji Validitas	53
4.3.2 Uji Reliabilitas	56
4.4 Analisa dengan Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	57
4.4.1 Perhitungan Tingkat Kesesuaian	57
4.4.2 Perhitungan Rata-Rata Indikator	60
4.4.3 Perhitungan Tingkat Prioritas	62
4.5. Pengujian Analisis Korelasi	69
4.5.1 Pengujian Analisis <i>Regresi Linear</i>	70

4.6 Pembahasan	74
4.6.1 Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi <i>Servqual</i>	74
4.6.2 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Antara Harapan dan Kenyataan	75
4.6.3 Prioritas Perbaikan Layanan melalui Matriks IPA	76
4.6.4 Strategi dan Rekomendasi Manajerial	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Dimensi Kualitas Jasa Distribusi.....	33
Tabel 3.2. Pembobotan Skor Skala Likert Penelitian.....	36
Tabel 3.1 Sampel Penelitian	22
Tabel 4.1 Kuesioner Penelitian.....	47
Tabel 4.2 Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.3 Berdasarkan Usia Responden.....	50
Tabel 4.4 Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden.....	51
Tabel 4.5 Berdasarkan Masa Kemitraan.....	52
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepentingan.....	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan.....	57
Tabel 4.10 Penilaian Pelanggan Mengenai Kepuasan Terhadap Layanan.....	58
Tabel 4.11 Penilaian Pelanggan Mengenai Kepentingan Terhadap Layanan	58
Tabel 4.12 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Terhadap Kinerja.....	59
Tabel 4.13 Perhitungan Rata-Rata dari Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Pelanggan CV Sukses Inti Prima	60
Tabel 4.14 Hasil Perhitungan Nilai Rata-Rata dan Pemetaan Kuadran IPA.....	62
Tabel 4.15 Klusterisasi Strategis Indikator Jasa Distribusi	65
Tabel 4.16 Hasil <i>Output SPSS</i> Pengujian analisis <i>Korelasi Bivariat</i>	70
Tabel 4.17 Hasil <i>Output SPSS</i> Pengujian Analisis <i>Regresi Linear</i> <i>Variables Entered/Removed</i>	71
Tabel 4.18 Hasil <i>Output SPSS</i> Pengujian Analisis <i>Regresi Linear</i> <i>(Model Summary)</i>	71
Tabel 4.19 Hasil <i>Output SPSS</i> Pengujian Analisis <i>Regresi Linear (ANOVA)</i>	72
Tabel 4.20 Hasil <i>Output SPSS</i> Pengujian Analisis <i>Regresi Linear</i> <i>(Coefficients)</i>	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar1.1 Grafik Hasil Survei Awal Permasalahan Pelayanan Distribusi	2
Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	19
Gambar 2.2. Matriks IPA	26
Gambar 3.1 : Pembagian Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i>	39
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian.....	27
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia	50
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	51
Gambar 4.4 Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Gambar 4.5 Grafik Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Pelanggan.....	61
Gambar 4.6 Diagram Kartesius	65

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

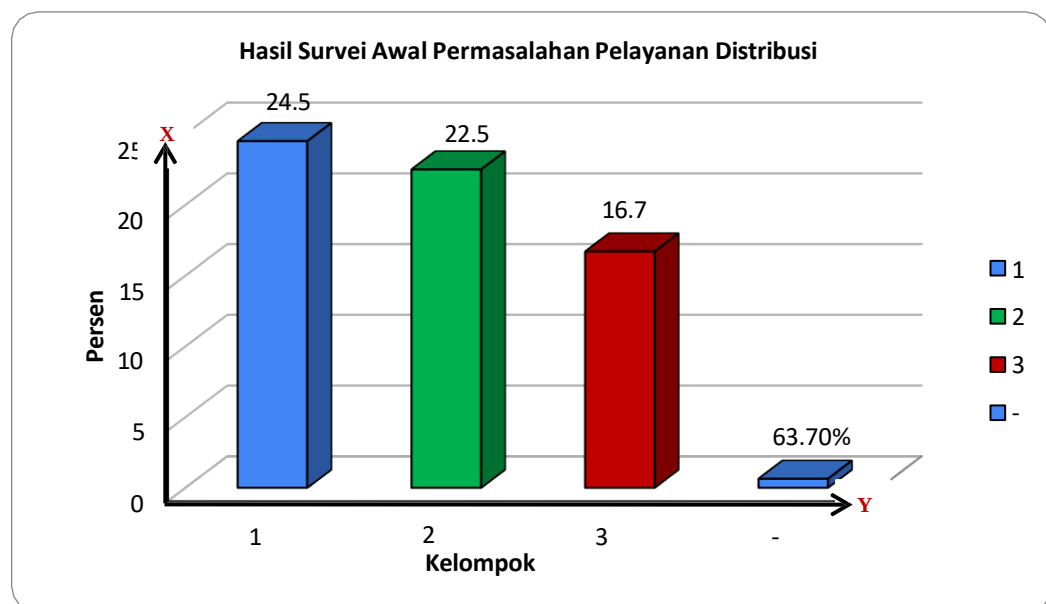
Dalam industri jasa *modern* kualitas layanan telah bertransformasi menjadi determinan utama dalam menciptakan keunggulan kompetitif dan menjaga *retensi* pelanggan. Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pelanggan di mana pengendalian atas keunggulan tersebut bertujuan untuk memenuhi keinginan pelanggan secara konsisten. Pasar yang semakin jenuh, termasuk dalam sektor distribusi *consumer goods* menuntut organisasi jasa untuk tidak hanya sekadar menyediakan produk fisik tetapi juga memberikan nilai pengalaman yang unggul (Wirtz et al., 2022).

Perusahaan yang gagal memahami pergeseran ekspektasi pelanggan akan menghadapi risiko penurunan pangsa pasar secara signifikan (Tjiptono et al., 2022). Hal ini sangat relevan mengingat persaingan bisnis saat ini semakin ketat, yang dibuktikan dengan banyaknya unit usaha ritel dan distribusi yang dibangun berdekatan (Yarni et al., 2025).

Dalam industri ritel dan distribusi perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan agar tetap relevan dan mampu mempertahankan loyalitas pelanggan (Agung et al., 2026). Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan itu sendiri merupakan respons terhadap kesenjangan antara ekspektasi sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan oleh pemakai (Fakhrussy et al., 2026).

Metode *Service Quality (Servqual)* merupakan pendekatan yang paling relevan guna melihat kesenjangan (*Gap*) yang terjadi. Pengukuran ini terdiri dari dua bagian utama: mengetahui ekspektasi pelanggan terhadap standar pelayanan ideal dan mengetahui persepsi nyata terhadap jasa yang diterima (Gloriano et al., 2022). Analisis kesenjangan ini dibagi ke dalam lima dimensi *komprensif* yaitu *Tangibles*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *assurance*. Untuk memperkuat pengambilan keputusan, metode ini diintegrasikan dengan *Importance Performance Analysis (IPA)* yang berfungsi sebagai alat pemetaan prioritas guna menentukan atribut mana yang harus segera diperbaiki berdasarkan tingkat kepentingan di mata pelanggan (Putu et al., 2023).

CV Sukses Inti Prima Palembang adalah perusahaan yang bergerak di bidang *distributor consumer goods*, Fenomena yang terjadi pada saat ini menunjukkan adanya tantangan dalam menjaga konsistensi kepuasan mitra *retailer*. Dibawah ini grafik kendala operasional pelayanan distribusi di CV Sukses Inti Prima



Gambar1. 1 Grafik Hasil Survei Awal Permasalahan Pelayanan Distribusi

Berdasarkan Grafik di atas, hasil survei awal mengenai kendala operasional pelayanan distribusi di CV Sukses Inti Prima menunjukkan tiga kelompok permasalahan utama yang dirasakan oleh pelanggan. Masalah pertama (diwakili oleh angka 1) memiliki persentase tertinggi yaitu sebesar 24,5%, yang merepresentasikan keluhan pelanggan terkait ketidakseriusan manajemen dalam menanggapi keluhan dan saran. Masalah kedua (angka 2) berada pada angka 22,5%, yang menunjukkan tingkat ketidaknyamanan pelanggan terhadap interaksi dan komunikasi karyawan selama proses transaksi berjalan. Sementara itu, masalah ketiga (angka 3) mencatatkan persentase sebesar 16,7% yang mengindikasikan keluhan mitra terkait kelambatan dalam mendapatkan atau menerima produk yang diminta.

Secara kumulatif, total keluhan awal yang berhasil diidentifikasi dari ketiga aspek pelayanan tersebut adalah sebesar 63,70%. Tingginya angka akumulasi keluhan ini menjadi landasan empiris kuat bagi peneliti untuk melakukan analisis mendalam mengenai kualitas pelayanan menggunakan metode *Service Quality* (*Servqual*) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Penelitian terdahulu (Winarno et al., 2021) menunjukkan bahwa integrasi *Servqual* dan IPA sangat *efektif* dalam merumuskan strategi *efisiensi* agar manajemen tidak salah sasaran dalam mengalokasikan anggaran perbaikan. Berdasarkan permasalahan tersebut penelitian ini bertujuan untuk melakukan penelitian berjudul "**Analisis Kualitas Sistem Layanan Jasa Menggunakan Integrasi *Service Quality* (*Servqual*) Dan *Importance Performance Analysis* pada CV Sukses Inti Prima Palembang**".

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka masalah-masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Rendahnya Kecepatan Pemenuhan Pesanan (*Responsiveness*) : Adanya keluhan dari 16,7% pelanggan yang merasa kurang cepat dalam mendapatkan produk yang diminta yang menunjukkan hambatan dalam sistem distribusi atau ketersediaan stok.
2. Kurangnya Kenyamanan Interaksi Layanan (*Empathy & Assurance*): Terdapat 22,5% pelanggan yang merasa kurang nyaman dengan sikap atau interaksi karyawan selama proses transaksi berbelanja maupun pemesanan barang.
3. Lambatnya Penanganan Keluhan (*Responsiveness*) : Sebesar 24,5% keluhan dan saran dari mitra pelanggan tidak ditanggapi dengan perhatian dan keseriusan sehingga menurunkan kepercayaan pelanggan terhadap manajemen.
4. Kesenjangan Ekspektasi dan Kinerja (*Gap Analysis*) : Terjadi perbedaan antara standar pelayanan yang diharapkan oleh toko/mitra retailer dengan kinerja aktual yang diberikan oleh CV Sukses Inti Prima di lapangan.
5. Inkonsistensi Kualitas Distribusi (*Reliability*) : Masih adanya kendala dalam ketepatan waktu pengiriman dan akurasi jumlah barang yang sampai ke tangan konsumen dibandingkan dengan pesanan awal.

6. Belum Adanya Prioritas Perbaikan Layanan : Pihak manajemen belum memiliki pemetaan terukur mengenai atribut layanan mana yang dianggap paling penting oleh pelanggan sehingga alokasi sumber daya untuk perbaikan sistem layanan belum optimal.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas layanan pada CV Sukses Inti Prima Palembang jika diukur menggunakan lima dimensi *Service Quality (Servqual)* yang meliputi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *assurance* dan *Empathy*?
2. Seberapa besar kesenjangan (*Gap*) yang terjadi antara ekspektasi pelanggan (harapan) dengan *persepsi* (kenyataan) yang dirasakan terhadap sistem layanan jasa di CV Sukses Inti Prima Palembang?
3. Atribut layanan apa saja yang menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya berdasarkan pemetaan dalam matriks *Importance Performance Analysis (IPA)*?
4. Bagaimana rekomendasi strategi perbaikan yang tepat bagi manajemen CV Sukses Inti Prima Palembang untuk mengatasi keluhan pelanggan (terkait kecepatan pemenuhan produk dan penanganan komplain) berdasarkan integrasi metode *Servqual* dan IPA?

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, fokus, dan tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan, maka peneliti membatasi ruang lingkup permasalahan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada analisis dan evaluasi mengenai kualitas sistem layanan jasa distribusi pada CV Sukses Inti Prima Palembang, khususnya mengenai kendala operasional yang berkaitan dengan pemenuhan produk, interaksi karyawan dan penanganan keluhan mitra.
2. Metode yang digunakan dibatasi pada integrasi *Service Quality (Servqual)* untuk mengukur nilai kesenjangan (*gap*) antara persepsi aktual dan ekspektasi pelanggan serta *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk memetakan prioritas perbaikan atribut ke dalam empat kuadran Diagram Kartesius.
3. Dimensi kualitas pelayanan yang diukur dibatasi pada 5 (lima) dimensi utama kualitas jasa yang diturunkan ke dalam 15 butir pernyataan kuesioner operasional meliputi : *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*.
4. Responden dalam penelitian ini dibatasi pada pemilik atau pengelola toko ritel yang menjadi mitra aktif CV Sukses Inti Prima Palembang. Ukuran sampel dibatasi sebanyak 55 toko mitra yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi yang ditetapkan bukan keseluruhan populasi yang berjumlah 726 toko.

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis kualitas layanan pada CV Sukses Inti Prima Palembang dengan mengukur kinerja berdasarkan lima dimensi *Service Quality (Servqual)* yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *assurance* dan *Empathy*.
2. Mengidentifikasi dan menghitung besarnya nilai kesenjangan (*Gap*) antara *ekspektasi* (harapan) pelanggan dengan *persepsi* (kenyataan) yang diterima terhadap pelayanan jasa distribusi perusahaan.
3. Menentukan prioritas perbaikan layanan dengan memetakan atribut-atribut kualitas ke dalam kuadran matriks *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui atribut mana yang dianggap penting oleh pelanggan namun memiliki kinerja yang masih rendah.
4. Merumuskan usulan strategi dan rekomendasi manajerial yang tepat bagi CV Sukses Inti Prima Palembang guna mengatasi permasalahan spesifik (seperti kecepatan pemenuhan produk dan penanganan keluhan) serta meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi berbagai pihak. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk mengimplementasikan teori dan ilmu pengetahuan

yang telah diperoleh selama masa perkuliahan khususnya mengenai manajemen kualitas dalam memecahkan permasalahan nyata yang terjadi di dunia industri.

2. Bagi Akademik

Diharapkan dapat menjadi literatur tambahan dan referensi ilmiah bagi peneliti selanjutnya khususnya yang berkaitan dengan kajian kualitas pelayanan jasa dengan menggunakan integrasi metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

3. Bagi Industri (CV Sukses Inti Prima Palembang)

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi strategis dan masukan objektif bagi manajemen perusahaan dalam mengevaluasi kinerja pelayanan distribusi. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar ilmiah dalam menentukan prioritas perbaikan layanan yang lebih terstruktur sehingga perusahaan dapat mengatasi keluhan pelanggan dan meningkatkan loyalitas mitra retailer secara lebih *efektif* di wilayah Palembang.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Batasan Masalah, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi uraian mengenai landasan teori yang relevan dan digunakan sebagai dasar ilmiah untuk membedah masalah penelitian. Materi yang dibahas meliputi

konsep manajemen pemasaran jasa distribusi, teori kualitas pelayanan (*Service Quality*) beserta lima dimensi utamanya (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*), serta konsep metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Bab ini juga menyajikan ringkasan hasil penelitian terdahulu serta kerangka pemikiran penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai prosedur dan pendekatan teknis yang digunakan untuk mengumpulkan serta mengolah data di lapangan. Mencakup jenis dan pendekatan penelitian kuantitatif deskriptif, lokasi dan waktu penelitian di CV Sukses Inti Prima Palembang, penentuan populasi dan sampel 55 responden mitra, teknik pengumpulan data melalui kuesioner berskala *Likert*, definisi operasional variabel serta teknik analisis data menggunakan rumus kesesuaian *Servqual* (*Gap Analysis*) dan pemetaan koordinat Matriks IPA.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi penyajian hasil pengolahan data mentah dari lapangan beserta analisis dan pembahasannya. Bagian ini memaparkan gambaran umum perusahaan, karakteristik demografi 55 responden, hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen, hasil perhitungan tingkat kesesuaian *persepsi-ekspektasi*, serta *visualisasi* grafik empat kuadran IPA. Bagian akhir bab ini menyajikan pembahasan mendalam yang mengintegrasikan hasil uji statistik dengan teori pendukung dan penelitian terdahulu guna merumuskan rekomendasi strategi perbaikan bagi manajemen.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang dapat diberikan kepada pihak terkait khususnya CV Sukses Inti Prima Palembang serta untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, G., Ayu, Melati, Wraspati, Devi, Anak, Agung, Istri, Made, A. S. K., & Penindra³, D. B. (2026). *Strategi Peningkatan Service Quality Menggunakan Dimensi Servqual Dan Analisis Menggunakan Dimensi Servqual Dan Analisis*. 4(1).
- Fakhrussy, A. I., Fahrudda, A., Wiliyanarti, P. F., & Haksama, S. (2026). *Analisis Integrasi Model SERVQUAL dan Importance- Performance Analysis (IPA) dalam Evaluasi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit*. 9(April), 4039–4045.
- Gerson, T. I., Safar, L. O. A., & Utomo, D. S. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual (Service Quality) dan IPA (Importance Performance Analysis). *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 8(2), 2104–2111. <https://doi.org/10.31004/jutin.v8i2.45130>
- Gloriano, Gloriano, Nugraha, & Jaka. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(3), 233–245. <https://doi.org/10.26740/jpap.v10n3.p233-245>
- Kotler, P., Keller, & L., K. (2019). *Marketing Management (15th ed.)*. (Pearson Edisi).
- Marinda, B. (2025). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa)*. 4(4), 60.
- Putu, Steven, Eka Putra, Sulisty, Eko, & Sukmana. (2023). Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Dalam Mengukur Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Di Hygge Social Cafe Pasca Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 3(1), 129–137. <https://doi.org/10.55606/jebaku.v3i1.1302>
- Saidatuningtyas, Ifa, Rizal, & Alde, M. (2024). Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Penyewaan Gudang Menggunakan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis. *INVENTORY: Industrial Vocational E-Journal On Agroindustry*, 5(1), 1–10. <https://doi.org/10.52759/inventory.v5i1.186>
- Suardi, E., Liliwanti, L., Misriani, M., & Iqbal, I. (2021). Perbaikan Tanah Lempung Lunak dengan Metode Preloading pada Jalan Tol Palembang-Indralaya Sta 1+670 [Soft Clay Soil Improvement Using Preloading Method on Palembang-Indralaya Toll Road Sta 1+670]. *Fondasi : Jurnal Teknik Sipil*, 10(2), 191.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Alfabeta.).

Tjiptono, F., D., A., & Anastasia, D. (2022). *Pemasaran Jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian eperimental (Edisi ke-5)*. . (Andi Offset).

Wirtz, J., Lovelock, C., Chew, & P. (2022). *Essentials of Services Marketing (4th ed.)*. (World Scient).

Yarni, Kasih, Tafonao, Maria, Batee, M., Kakisina, Sophia, Molinda, Mendrofa, & Yupiter. (2025). Strategi Pemasaran dan Distribusi Dalam Ritel Besar Studi Kasus di CV Perindo Kota Gunungsitoli. *Jurnal Publikasi Manajemen Informatika*, 4(2), 149–161.
<https://doi.org/10.55606/jupumi.v4i2.3793>