

**SKRIPSI**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN  
BERDASARKAN LIMA DIMENSI *SERVQUAL*  
DI DEPOT TEH GIWI MUARA TEWEH**

**Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen**



**Disusun Oleh :  
YUSA ABID TASLIM  
NIM : 1810312610012**

**PRODI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN  
2023**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN  
BERDASARKAN LIMA DIMENSI SERVQUAL  
DI DEPOT TEH GIWI MUARA TEWEH**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**Yusa Abid Taslim**

**NIM. 181012610012**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 09, Maret 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing

Ahmad Rifan, SE, MM

NIP. 19780705 200312 1 002

Penguji

M. Zainal Abidin, S.SOS, M.SI

NIP. 19750913 200312 1 001

Penguji

Anna Nur Faidah, SE, M.SI

NIP. 19740925 200003 2 001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen



DR. RR. Yulianti Prihatningrum, S.E., M.SI., CMA.

NIP. 19730727 200112 2 001

**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Nama : Yusa Abid Taslim  
NIM : 1810312610012  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Lima Dimensi Servqual Di Depot Teh Giwi Muara Teweh.  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Kewirausahaan  
Ujian Dilaksanakan : 9 Maret 2023  
Waktu Ujian : 10.30 WITA

**Tim Penguji**

**Pembimbing** : **Ahmad Rifani, SE, MM**   
(.....)

**Penguji I** : **Anna Nur Faidah, SE, M.SI**   
(.....)




**Penguji II** : **M. Zainal Abidin, S.SOS, M.SI**   
(.....)

### BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian proposal skripsi yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat :

Nama : YUSA ABID TASLIM  
NIM : 1810312610012  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Lima Dimensi Servqual Di Depot Teh Giwi Muara Teweh.  
Hari, tanggal Ujian : Kamis, 9 Maret 2023  
Waktu Ujian : 10:30 WITA s/d SELESAI  
Tempat : Ruang Kaca

Dengan ini telah melakukan perbaikan ujian skripsi berdasarkan saran Tim Penguji :

No.	Nama Tim Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Ahmad Rifani, SE, MM	Pembimbing	
2.	Anna Nur Faidah, SE, M.SI	Ketua	
3.	M. Zainal Abidin, S.SOS, M.SI	Sekretaris	

Demikian berita acara perbaikan ujian skripsi yang telah mendapatkan persetujuan dari tim penguji

Banjarmasin, 15 Maret 2023

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen



DR. RR. Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si  
NIP. 19730727 200112 2 001

Mahasiswa,



Yusa Abid Taslim  
NIM. 1810312610012

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin,  
Yang membuat pernyataan,



Yusa Abid Taslim  
NIM. 1810312610012

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah Subhanahu wa ta'ala, karena atas rahmat dan karunia-Nya lah peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Lima Dimensi Servqual Di Depot Teh Giwi Muara Teweh" untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.

Skripsi ini peneliti persembahkan untuk kedua orang tua tercinta yakni Bapak Taslim dan Ibu Yulia Fatma. Terima kasih yang sebesar-besarnya peneliti ucapkan karna telah mendidik dengan penuh kesabaran, membesarkan dengan penuh keikhlasan, memberikan dukungan moral serta kasih sayang yang tiada habisnya, dan doa yang tidak ternilai mulai dari peneliti lahir, hingga detik ini. Dalam kesempatan ini peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Atma Hayat, Drs. Ec. M.Si , Ak, CA. Sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universita Lambung Mangkurat
2. Ibu DR. RR. Yulianti Prihatiningrum, SE, M.Si. Sebagai Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universita Lambung Mangkurat
3. Ibu Rusniati, SE M.Si selaku dosen pembimbing akademik
4. Bapak Ahmad Rifani, SE, MM . selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bantuan, bimbingan, saran, dan motivasi kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Anna Nur Faidah, SE, M.SI. Selaku dosen penguji 1.
6. Bapak M. Zainal Abidin, S.SOS, M.SI. Selaku dosen penguji 2
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada peneliti selama mengikuti perkuliahan.

8. Syamsudin Noor Azhari yang telah memberikan bantuan dengan memberikan informasi penting dalam penyusunan skripsi, hingga mengingatkan peneliti tentang semua berkas penting yang perlu disiapkan untuk ujian skripsi.
9. Seluruh Reponden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

Semoga Allah Subhanahu wa ta'ala membalas segala kebaikan-kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka kritik dan saran dari semua pihak sangat diharapkan untuk menyempurnakan skripsi ini. demikian, peneliti berharap skripsi ini bisa memberikan manfaat untuk semua pihak.

Banjarmasin,      Februari 2023  
Peneliti



Yusa Abid Taslim  
1810312610012

## **ABSTRACT**

*Yusa Abid Taslim (2022). Analysis of Customer Satisfaction Levels Based on Five Servqual Dimensions at Depot Teh Giwi Muara Teweh. Adviser : Ahmad Rifani, SE, MM.*

*This study aims to determine the level of customer satisfaction at Depot Teh Giwi based on the 5 dimensions of Servqual proposed by Parasuraman et al, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.*

*This research is a quantitative research. The subject of this research is Giwi Tea Depot customers totaling 100 people. Data collection using a questionnaire made with Google Form, data analysis was carried out with the CSI (Customer Satisfaction Index) and IPA (Importance Performance Analysis) which is processed using Microsoft Excel and SPSS programs.*

*The results of the CSI analysis show that overall customer satisfaction is at the level of the very satisfied category with a satisfaction index of 82.78%. The results of the IPA analysis show that there is something that still needs to be improved in the Assurance and Empathy dimensions.*

*Keywords :Servqual, CSI, Customer Satisfaction Index, IPA, Importance Performance Analysis, Depot Teh Giwi*



## ABSTRAKSI

Yusa Abid Taslim (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Berdasarkan Lima Dimensi Servqual Di Depot Teh Giwi Muara Teweh. Pembimbing : Ahmad Rifani, SE, MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen Depot Teh Giwi berdasarkan 5 dimensi Servqual yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk yaitu, *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Subyek penelitian ini adalah konsumen Depot Teh Giwi yang berjumlah 100 orang. Pengumpulan data menggunakan angket yang dibuat dengan Google Form, analisis data dilakukan dengan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) dan IPA (*Importance Performance Analysis*) yang diproses dengan program Microsoft Excel dan SPSS.

Hasil analisis CSI menunjukkan bahwa kepuasan konsumen secara keseluruhan berada pada tingkat kategori sangat puas dengan indeks kepuasan 82,78%. Hasil analisis IPA menunjukkan ada yang masih harus diperbaiki dalam dimensi *Assurance* dan *Empathy*.

Kata kunci : Servqual, CSI, *Customer Satisfaction Index*, IPA, *Importance Performance Analysis*, Depot Teh Giwi.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR LEGALITAS</b>	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI</b>	ii
<b>LEMBAR BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI</b>	iii
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b>	iv
<b>KATA PENGANTAR</b>	v
<b>ABSTRACT</b>	vii
<b>ABSTRAKSI</b>	viii
<b>DAFTAR ISI</b>	ix
<b>DAFTAR TABEL</b>	x
<b>DAFTAR BAGAN</b>	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	7
2.1 Landasan Teori	7
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	19
<b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL</b>	22
3.1 Kerangka Konseptual (Model Penelitian)	22
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b>	23
4.1 Ruang Lingkup Penelitian	23
4.2 Jenis Penelitian	23
4.3 Tempat/Lokasi Penelitian	23
4.4 Unit Analisis	24
4.5 Populasi dan Sampel	24
4.6 Definisi Operasional	26
4.7 Teknik Pengumpulan Data	27

4.8 Uji Validitas dan Realibilitas .....	28
4.9 Teknik Analisis Data.....	29
<b>BAB V HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
5.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	31
5.2 Statistik Deskriptif.....	32
5.3 Uji Validitas & Reliabilitas .....	39
5.4 Analisis Data .....	42
5.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	49
5.6 Implikasi Penelitian .....	56
5.7 Keterbatasan Penelitian.....	61
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>62</b>
6.1 Kesimpulan.....	62
6.2 Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>68</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	.....	15
Tabel 4.1.	.....	26
Tabel	5.1                      Jenis                      Kelamin                      Responden	
	<b>....Error! Bookmark not defined.</b>	
Tabel 5.2	Hasil Statistik Deskriptif Harapan Tangible.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.3	Hasil Statistik Deskriptif Harapan Reliability.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.4	Hasil Statistik Deskriptif Harapan Responsiveness ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.5	Hasil Statistik Deskriptif Harapan Assurance .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.6	Hasil Statistik Deskriptif Harapan Empathy .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.7	Hasil Statistik Deskriptif Kinerja Tangible .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.8	Hasil Statistik Deskriptif Kinerja Reliability .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.9	Hasil Statistik Deskriptif Kinerja Responsiveness	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.10	Hasil Statistik Deskriptif Kinerja Assurance.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.11	Hasil Statistik Deskriptif Kinerja Empathy.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.12	Hasil Uji Validitas Harapan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.13	Hasil Uji Validitas Kinerja .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.14	Hasil Uji Reliabilitas Harapan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.15	Hasil Uji Reliabilitas Kinerja .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.16	Hasil Analisis CSI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.17	Rentang Skala Kepuasan Konsumen ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.18.	Hasil Analisis IPA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5.19	Selisih Kinerja Terhadap Harapan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Bagan 5.1. Bagan Kartesius 5 Dimensi Servqual ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Bagan 5.2. Bagan Kartesius Per Item Kuesioner...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 ..... **Error! Bookmark not defined.**



