



**UNIVERSITAS PGRI  
ADI BUANA  
SURABAYA**

## **TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN  
ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS PADA PERUSAHAAN  
JASA**

**(Studi Kasus: PT. SANJAYA TOUR SOLUTION)**

**MOCH. ABIANSYAH EGO KURNIAWAN PUTRA  
NIM. 193700065**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2023**



**UNIVERSITAS PGRI  
ADI BUANA  
SURABAYA**



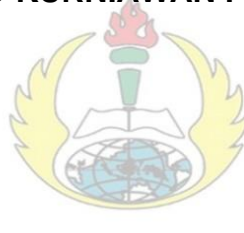
**TUGAS AKHIR**



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN  
ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS PADA PERUSAHAAN  
JASA**



**MOCH. ABIANSYAH EGO KURNIAWAN PUTRA  
NIM. 193700065**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2023**





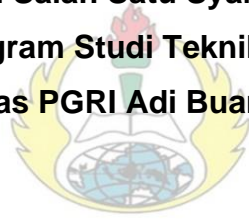
## **TUGAS AKHIR**



### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS PADA PERUSAHAAN JASA**



**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Teknik Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya**



**MOCH. ABIANSYAH EGO KURNIAWAN PUTRA  
NIM. 193700065**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA**

**2023**




## Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing

Tugas Akhir ini dinyatakan cukup dan siap untuk dipresentasikan serta diujikan dalam Sidang Tugas Akhir.

Surabaya, 13 Juni 2023

Dosen pembimbing,



Drs. Djoko Adi Walujo, S.T., M.M., DBA.

NIDN : 0707065901

## Persetujuan Panitia Sidang Tugas Akhir

Tugas Akhir ini telah selesai diujikan dalam Sidang Tugas Akhir dan telah dinyatakan LULUS oleh

Panitia Sidang Tugas Akhir dari

Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Pada tanggal : 5 Juli 2023

Panitia Seminar :

Ketua : Dr. Yunia Dwie Nurcahyanie, S.T., M.T.  
Dekan Fakultas Teknik

Sekretaris

: M. Nushron Ali Mukhtar, S.T. M.T.  
Ketua Program Studi Teknik Industri

Anggota

: Yitno Utomo, S.T., M.T.  
Penguji I

: Andarmadi Jati Abdhi Wasesa, S.T., M.MT  
Penguji II

: Drs. Djoko Adi Walujo, S.T., M.M., DBA.  
Dosen Pembimbing





UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
FAKULTAS TEKNIK

Program Studi Teknik Industri

KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234

FormTA-TI09a

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR (Penguji 1)

Pada hari ini,

Tanggal : 21 Juni 2023

Jam : 08.00 - selesai

Tempat : Ruang 1 FT Unipa Sby

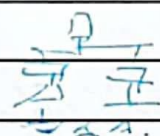
Telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir :

Nama Mahasiswa : Moch. Abiansyah Ego K NIM : 193900065

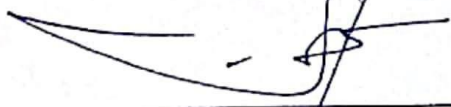
Dosen Pembimbing : Drs. Djoko ~~W~~ Adi Waluyo, S.T., M.M., DGA.

Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Analytical Hierarchy Process Pada Perusahaan Jasa.

Saran-saran perbaikan :


1. Mena Kesetia 1, Kesetia 2, Kesetia 3
2. Mena Gambar AHP 1  


Penguji I

  
Yitno Utomo, S.T., M.T.

Surabaya, 21 Juni 2023

Mahasiswa,

  
Moch. Abiansyah Ego K.P.

- ✦ Jangka waktu perbaikan Tugas Akhir 2 (dua) minggu setelah ujian. Apabila waktu tersebut tidak dipenuhi, maka nilai Sidang Tugas Akhir dianggap batal dan mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan mengulang.



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

FAKULTAS TEKNIK

Program Studi Teknik Industri

KAMPUS II: Jl. Dukuh Menanggal XII/4 ☎ (031) 8281181 Surabaya 60234

FormTA-TI09b

**BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR (Penguji 2)**

Pada hari ini,

Tanggal : 21-6-23

Jam : 08.00

Tempat : FT Unipasby.

Telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir :

Nama Mahasiswa : Moch. Abiansyah Ego K.P NIM : 193700065

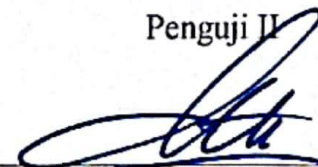
Dosen Pembimbing : Drs. Djoko Adi Walujo, S.T., M.M., DBA

Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode SERVQUAL Dan Analytical Hierarchy Process Pada Perusahaan Jasa.

Saran-saran perbaikan :

- Searikan judul dengan metode, bisa metode yang diubah atau penambahan variabel yang mengakomodasi metode AHP!

Penguji II

  
Andarmadi Jati Abdi Wasesa, S.T., M.M.T.

Surabaya, 21 Juni 2023

Mahasiswa,

  
Moch. Abiansyah Ego K.P

- ✦ Jangka waktu perbaikan Tugas Akhir 2 (dua) minggu setelah ujian. Apabila waktu tersebut tidak dipenuhi, maka nilai Sidang Tugas Akhir dianggap batal dan mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan mengulang.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik dan penulisan Tugas Akhir dapat berjalan lancar.

Penulisan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dan prosedur memperoleh gelar Sarjana Teknik (ST), pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Untuk selanjutnya penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini, yaitu :

1. Tuhan Yang Maha Esa, telah memberikan rahmat, ridho, dan hidayahnya serta kesehatan pada kita semua.
2. Kedua Orang Tua, yang telah memberikan *support* baik finansial maupun doa demi kelancaraan proses penyusunan Tugas Akhir.
3. Ibu Dr. Yunia Dwie Nurcahyanie, S.T., M.T. Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Muhamad Abdul Jumali, S.T., M.T. Selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Teknik Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
5. Bapak M. Nushron Ali Mukhtar, S.T., M.T. Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas PGRI Adi Buana Surabaya sekaligus Dosen Pengampu Mata Kuliah Tugas Akhir.
6. Bapak Drs. Djoko Adi Walujo, S.T., M.M., DBA. Selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan dan arahan demi terciptanya Tugas Akhir dengan baik dan lancar.
7. Seluruh Dosen Program Studi Teknik Industri yang telah memberikan ilmu-ilmu yang sangat bermanfaat.
8. Bapak Achmad Katon Suluh P selaku Kepala CEO Perusahaan PT. Sanjaya Tour Solution.
9. Seluruh karyawan dan karyawan PT. Sanjaya Tour Solution.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.



11. Serta seluruh teman-teman Teknik Industri 2019 yang senantiasa memberikan bantuan dan *support* kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Penulis mengharapkan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pihak yang terkait.

Surabaya, 13 Juni 2023

Moch. Abiansyah Ego kurniawan Putra

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Moch. Abiansyah Ego Kurniawan Putra  
NIM : 193700065  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik  
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Servqual* dan *Analytical Hierarchy Process* pada Perusahaan Jasa PT. Sanjaya Tour Solusion.

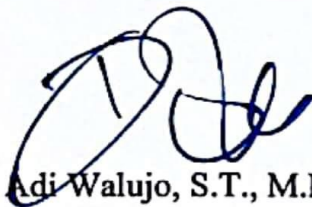
Dosen Pembimbing Drs. Djoko Adi Walujo, S.T., M.M., DBA.

Menyatakan bahwa **Karya Tugas Akhir** saya ini sebagian maupun keseluruhan adalah bukan hasil menjiplak, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 13 Juni 2023

Dosen Pembimbing



Drs. Djoko Adi Walujo, S.T., M.M., DBA.

NIDN : 0707065901

Mahasiswa



METERAI TEMPEL  
E2AKX545552754

Moch. Abiansyah Ego K.P

NIM : 193700065

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>TUGAS AKHIR .....</b>  | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....</b>                              | <b>iii</b>  |
| <b>PERSETUJUAN PANITIA SIDANG TUGAS AKHIR.....</b>                            | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>  | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRACT .....</b>   | <b>viii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>  | <b>ix</b>   |
| <b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....</b>                      | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>  | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>   | <b>xv</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>   | <b>xvi</b>  |
| <b>BAB I.....</b>   | <b>1</b>    |
| <b>PENDAHULUAN.....</b>   | <b>1</b>    |
| 1.1    Latar Belakang .....   | 1           |
| 1.2    Rumusan Masalah .....  | 3           |
| 1.3    Tujuan Penelitian.....   | 4           |
| 1.4    Batasan Masalah.....   | 4           |
| 1.5    Manfaat Penelitian.....  | 4           |
| <b>BAB II .....</b>   | <b>6</b>    |
| <b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>   | <b>6</b>    |
| 2.1    Kualitas Layanan .....   | 6           |
| 2.1.1    Pengertian Kualitas .....  | 6           |
| 2.1.2    Pengertian Pelayanan .....   | 8           |
| 2.1.3    Karakteristik Kualitas Pelayanan .....                               | 8           |
| 2.1.4    Pengertian Kualitas Pelayanan.....                                   | 9           |
| 2.2    Kepuasan Pelanggan.....  | 11          |
| 2.2.1    Pengertian Kepuasan Pelanggan .....                                  | 11          |
| 2.2.2    Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....                                  | 12          |
| 2.2.3    Faktor-Faktor Utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan..... | 13          |

|  |  |           |
|--|--|-----------|
| 2.3                                      | Metode Servqual.....   | 14        |
| 2.3.1                                    | Atribut Servqual.....  | 15        |
| 2.3.2                                    | Model Konseptual Servqual.....   | 17        |
| 2.3.3                                    | Perhitungan Servqual.....  | 18        |
| 2.4                                      | Metode AHP (Analytical Hierarchy Process).....   | 20        |
| 2.5                                      | Penelitian Terdahulu.....  | 24        |
| <b>BAB III.....</b>                      |  | <b>28</b> |
| <b>METODE PENELITIAN.....</b>            |  | <b>28</b> |
| 3.1                                      | Metode Penelitian.....   | 28        |
| 3.2                                      | Diagram Aliran Penelitian.....   | 28        |
| 3.3                                      | Variabel Penelitian.....   | 29        |
| 3.4                                      | Populasi dan Sampel.....   | 29        |
| 3.5                                      | Pengumpulan Data.....  | 30        |
| 3.6                                      | Pengolahan Data.....   | 31        |
| 3.7                                      | Analisa Hasil.....   | 34        |
| <b>BAB IV.....</b>                       |  | <b>36</b> |
| <b>ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b> |  | <b>36</b> |
| 4.1                                      | Objek Penelitian.....  | 36        |
| 4.2                                      | Pengumpulan Data.....  | 36        |
| 4.2.1                                    | Data karakteristik Responden.....  | 37        |
| 4.2.2                                    | Data kuesioner untuk metode servqual terhadap pelanggan.....                                       | 39        |
| 4.3                                      | Pengolahan Data.....   | 41        |
| 4.3.1                                    | Uji Validitas.....   | 41        |
| 4.3.2                                    | Uji Reliabilitas.....  | 43        |
| 4.3.3                                    | Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Kuesioner Penelitian untuk Metode Servqual..... | 44        |
| 4.3.4                                    | Perhitungan Nilai Servqual.....  | 48        |
| 4.3.5                                    | Perhitungan Pembobotan dengan AHP.....   | 50        |
| 4.4                                      | Analisa Hasil.....   | 65        |
| 4.4.1                                    | Analisa Hasil Pengolahan Data.....   | 65        |
| 4.4.2                                    | Hasil Uji Analisis Data.....   | 67        |

|  |           |
|--|-----------|
| 4.4.3 Hasil analisis Metode Servqual (Service Quality) dan AHP (Analytical Hierarchy Process)..... | 67        |
| 4.4.4 Hasil Pengukuran Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual dan AHP .....                | 69        |
| <b>BAB V.....</b>  | <b>71</b> |
| <b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>  | <b>71</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....  | 71        |
| 5.2 Saran.....   | 72        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>  | <b>74</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>   | <b>80</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2. 1 Model Konseptual Servqual .....                         | 17 |
| Gambar 2. 2 framewok Hirarki AHP .....                              | 22 |
| Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian .....                           | 28 |
| Gambar 3. 2 Langkah-langkah Pengujian Model Servqual .....          | 33 |
| Gambar 3. 3 Framewok Hirarki AHP Keputusan Kualitas Pelayanan ..... | 34 |
| Gambar 4. 1 Framewok Hirarki AHP Keputusan Kualitas Pelayanan ..... | 50 |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....                                     | 24 |
| Tabel 4. 1 Karakteristik Responden .....                                  | 37 |
| Tabel 4. 2 Jenis Kelamin .....  | 37 |
| Tabel 4. 3 Tujuan Paket Wisata .....                                      | 37 |
| Tabel 4. 4 Frekuensi Berkunjung .....                                     | 38 |
| Tabel 4. 5 Pekerjaan .....  | 38 |
| Tabel 4. 6 Usia .....   | 38 |
| Tabel 4. 7 Alamat .....   | 39 |
| Tabel 4. 8 Data atribut kuesioner metode servqual terhadap pelanggan..... | 39 |
| Tabel 4. 9 Servqual Persepsi .....  | 41 |
| Tabel 4. 10 Servqual Harapan .....  | 42 |
| Tabel 4. 11 Servqual Persepsi .....                                       | 43 |
| Tabel 4. 12 Servqual Harapan .....  | 43 |
| Tabel 4. 13 Nilai rata-rata persepsi .....                                | 44 |
| Tabel 4. 14 Nilai rata-rata Harapan.....                                  | 46 |
| Tabel 4. 15 Nilai Servqual .....  | 48 |
| Tabel 4. 16 Perbandingan Kriteria .....                                   | 50 |
| Tabel 4. 17 (IR) Index ratio consistency .....                            | 51 |
| Tabel 4. 18 Matrik Perbandigan Berpasangan .....                          | 51 |
| Tabel 4. 19 Normalisasi Matriks Kriteria Utama.....                       | 52 |
| Tabel 4. 20 Hasil bobot Priotitas Kriteria .....                          | 52 |
| Tabel 4. 21 Matrik Perbandigan Berpasangan Alternatif Tangible .....      | 53 |
| Tabel 4. 22 Normalisasi Matriks Kriteria Alternatif Tangible.....         | 54 |
| Tabel 4. 23 Bobot Prioritas Alternatif Tangible .....                     | 54 |
| Tabel 4. 24 Matrik Perbandigan Berpasangan Alternatif Reliability.....    | 55 |
| Tabel 4. 25 Normalisasi Matriks Alternatif Reliability .....              | 56 |
| Tabel 4. 26 Bobot Prioritas Alternatif Reliability .....                  | 56 |
| Tabel 4. 27 Matrik Perbandigan Berpasangan Alternatif Responsivenes.....  | 57 |
| Tabel 4. 28 Normalisasi Matriks Alternatif Responsivenes.....             | 58 |

|  |    |
|--|----|
| Tabel 4. 29 Bobot Prioritas Alternatif Responsivenes .....             | 58 |
| Tabel 4. 30 Matrik Perbandingan Berpasangan Alternatif Assurance ..... | 59 |
| Tabel 4. 31 Normalisasi Matriks Alternatif Assurance .....             | 60 |
| Tabel 4. 32 Bobot Prioritas Alternatif Assurance .....                 | 60 |
| Tabel 4. 33 Matrik Perbandingan Berpasangan Alternatif Empathy .....   | 61 |
| Tabel 4. 34 Normalisasi Matriks Alternatif Empathy .....               | 62 |
| Tabel 4. 35 Bobot Prioritas Alternatif Empathy .....                   | 62 |
| Tabel 4. 36 Hasil Perhitungan Bobot Prioritas Global .....             | 63 |
| Tabel 4. 37 Hasil Perhitungan Nilai Servqual Terbobot .....            | 64 |