

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Analisis Kepuasan Karyawan Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* pada CV. Bunga Mas Pratama

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik pada
Jurusan Teknik Industri



Oleh :

SEPRI FERWANDA
11850212412



FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2023

LEMBAR PERSETUJUAN JURUSAN

**ANALISIS KEPUASAN KARYAWAN MENGGUNAKAN METODE
SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA CV. BUNGA MAS
PRATAMA**

TUGAS AKHIR

Oleh :

SEPRI FERWANDA

11850212412

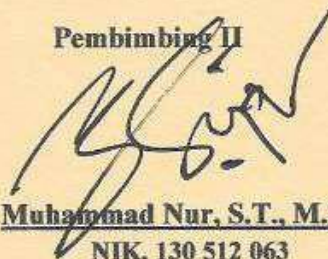
Telah diperiksa, dan disetujui, sebagai Tugas Akhir
pada tanggal 18 Januari 2023

Pembimbing I



Muhammad Isnaini Hadiyah Umam, M.T.
NIP. 19911230 201903 1 013

Pembimbing II



Muhammad Nur, S.T., M.Si.
NIK. 130 512 063

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



Misra Hartati, S.T., M.T.
NIP. 19820527 201503 2 002

LEMBAR PENGESAHAN JURUSAN

**ANALISIS KEPUASAN KARYAWAN MENGGUNAKAN METODE
SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) PADA CV. BUNGA MAS
PRATAMA**

TUGAS AKHIR

Oleh :

SEPRI FERWANDA
11850212412

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 18 Januari 2023

Pekanbaru, 18 Januari 2023

Mengesahkan

Ketua Program Studi



Mista Harfati, S.T., M.T
NIP. 19820627 201503 2 002

DEWAN PENGUJI :

- Ketua : Nofirza, S.T., M.Sc.
Sekretaris I : Muhammad Isnaini Hadiyul Umam, M.T.
Sekretaris II : Muhammad Nur, S.T., M.Si.
Anggota I : Dr. Rika, S.Si., M.Sc.
Anggota II : Fitriani Surayya Lubis, S.T., M.Sc.



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan seizin penulis dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Perpustakaan yang meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya diharapkan untuk mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjaman

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim R

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :
Nomor : Nomor 25/2023
Tanggal : 18 Januari 2023

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sepri Ferwanda
NIM : 11850212412
Tempat/Tanggal Lahir : Arga Makmur, 25 September 1999
Fakultas : Sains dan Teknologi
Prodi : Teknik Industri
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Karyawan Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* Dan *Importance Performance Analysis (Ipa)* Pada Cv. Bunga Mas Pratama

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian dan pemikiran saya sendiri.
2. Semua kutipan sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu skripsi saya ini, saya nyatakan bebas plagiat.
4. Apabila dikemudian hari ditemukan plagiat pada skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.
5. Dengan demikian surat ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 18 Januari 2023
Yang membuat pernyataan,



Sepri Ferwanda
NIM. 11850212412



LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Sujud syukurku kusembahkan kepada Allah SWT Zat yang Maha Tinggi, Maha Adil dan Maha Penyayang Terimakasih telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berfikir berilmu dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini.

Kupersembahkan tetesan keringatku dalam ukiran pena untuk orangtuaku

“Feri & Asnimar”

Terimakasih telah engkau besarkan diri lemah nan cengeng ini

Menjadi manusia yang sedikit tau kerasnya dunia

Sejak saat ini izinkan tubuh ini menggantikan semua apa yang sudah kalian kerjakan

Diri ini kan selalu tegar dan tak goyah bak tulang renta kalian yang sudah susah payah membesarkan aku....

Semua itu karena karena ridho Allah S.W.T yang terkabulkan

Dari muu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Analisis Kepuasan Karyawan Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* pada CV. Bunga Mas Pratama

**M. Isnaini Hadiyul Umam, S.T., M.T.¹, Muhammad Nur, S.T., M.Si.²,
Sepri Ferwanda³**

Jurusan Teknik Industri
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. HR. Soebrantas KM 18 No. 155 Pekanbaru

ABSTRAK

*CV. Bunga Mas Pratama merupakan perusahaan yang bergerak pada pendistribusian produk makanan dan kebutuhan rumah tangga dengan melakukan distribusi sekawasan Bengkulu Utara. Permasalahan yang dialami perusahaan yaitu kerap terjadinya turnover karyawan dikarenakan kurangnya rasa kepuasan dari karyawan itu sendiri. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menemukan faktor dalam meningkatkan kepuasan karyawan dengan menggunakan metode *Service Quailty* dan *Importance Performance Analysis*. Pada *Service Quailty* melakukan analisa kepuasan karyawan berdasarkan dimensi *Service Quailty* dan kesenjangannya. Pada *Importance Performance Analysis* yaitu melakukan analisa berdasarkan atribut didalam dimensi dan menempatkan setiap atribut menjadi empat kuadran. Berdasarkan penelitian pada dimensi *Service Quailty* masih terdapat kesenjangan antara nilai harapan karyawan dengan kinerja perusahaan baik itu besar maupun kecil. Pada *Importance Performance Analysis* setiap atribut pada penelitian terbagi kedalam kuadran dengan jumlah atribut yang berbeda pada setiap kuadrannya. Dari penelitian yang dilakukan maka didapati atribut atau faktor yang dapat dilakukan perbaikan oleh perusahaan dengan tujuan menunjang kepuasan dari karyawan.*

Kata Kunci: *Importance Performance Analysis, Service Quailty, Turnover*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Employee Satisfaction Analysis Using Service Quality (Servqual) and Importance Performance Analysis (IPA) Methods on CV.

Bunga Mas Pratama

M. Isnaini Hadiyul Umam, S.T., M.T.¹, Muhammad Nur, S.T., M.Si.², Sepri Ferwanda³

Industrial Engineering Department Faculty of Science and Technology State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau Jl. HR. Soebrantas KM 18 No. 155 Pekanbaru

ABSTRACT

CV. Bunga Mas Pratama is a company engaged in the distribution of food products and household needs by distributing them in the North Bengkulu area. The problem experienced by the company is the frequent occurrence of employee turnover due to a lack of a sense of satisfaction from the employees themselves. The purpose of this study is to find factors in increasing employee satisfaction using the Service Quality and Importance Performance Analysis methods. In Service Quality, an analysis of employee satisfaction is based on the dimensions of Service Quality and its gaps. In Importance Performance Analysis, which is analyzing based on the attributes in the dimensions and placing each attribute into four quadrants. Based on research on the Service Quality dimension, there is still a gap between employee expectations and company performance, both large and small. In Importance Performance Analysis, each attribute in the research is divided into quadrants with a different number of attributes in each quadrant. From the research conducted, it was found that there are attributes or factors that can be improved by the company with the aim of supporting employee satisfaction

Keywords: Importance Performance Analysis, Service Quality, Turnover

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb. Al-hamdulillahirobbil,,alamin

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, dan hidayah-Nya, sholawat serta salam selalu tercurah kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW, sehingga Penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan judul ” Analisis Kepuasan Karyawan Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* pada CV. Bunga Mas Pratama (Studi Kasus : IKM CV. Bunga Mas Pratama) “sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana teknik pada Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Pada kesempatan ini, Penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang tulus kepada semua pihak yang telah banyak memberi petunjuk, bimbingan, dorongan dan bantuan dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini, baik secara langsung maupun tidak langsung, terutama pada:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M,Ag. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Hartono M.Pd. Selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Misra Hartati, S.T.,M.T Selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Anwardi, S.T.,M.T Selaku Sekretaris Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Nazaruddin, S.ST., MT.Selaku Koordinator Tugas Akhir Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta selaku penasehat akedemis yang menasehati dan memberikan Ilmu Pengetahuan bagi Penulis selama masa perkuliahan.
6. Bapak M. Isnaini Hadiyul Umam, S.T., M.T. dan Bapak Muhammad Nur, S.T., M.Si. Selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan memberikan petunjuk yang sangat berharga bagi Penulis dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Ibu Dr. Rika, S.Si., M.Sc. dan Ibu Fitriani Surayya Lubis, S.T., M.Sc yang telah memberikan masukan dan saran yang membangun dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah banyak memberikan Ilmu Pengetahuan bagi Penulis selama masa perkuliahan.
9. Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk kedua orang tua tercinta, Ayahanda Alm. Feri Junaidi. dan Ibunda Asnimar, serta ayunda Okni Feria Resi dan Kakanda Sepri Juandre yang selama ini telah banyak berjasa memberikan dukungan moril dan materil serta do'a restu sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Serta terima kasih untuk mahluk yang ditakdirkan untuk berjumpa dengan penulis, Puput Tri Handayani yang senantiasa mengajak menuju jalan yang benar menjadi manusia yang teratur, dan selalu support terhadap penulis yang malas, manja, lemah dan juga lalai ini meskipun banyak penulis menimbulkan emosi negatif :* semoga kita yang selalu bersama-sama ini bisa menempuh kebersamaan sehingga mendapatkan label halal. Aamiin
11. Ucapan terima kasih kepada sahabat-sahabat teman-teman VGK (Villa Garuda Kencana) serta seluruh masyarakat demokrasi kelas A dan seluruh teman-teman Teknik Industri yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah mendukung selama pengerjaan Tugas Akhir. Terima kasih atas segala dukungan dan bantuan kepada penulis.

Dalam penulisan laporan ini, penulis menyadari bahwa laporan ini jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharap kritik serta saran yang bersifat membangun dari semua pihak untuk kesempurnaan laporan ini dan agar lebih baik di masa yang akan datang.

Pekanbaru, Januari 2023
Penulis

SEPRI FERWANDA
11850212373



DAFTAR ISI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

COVER.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN.....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR RUMUS	xvi
DAFTAR PUSTAKA	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Batasan Masalah	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Posisi Penelitian	6
1.7 Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Sumber Daya Manusia/ Karyawan	11
2.2 Kepuasan Kerja	12
2.2.1 Faktor Kepuasan Kerja	13
2.2.2 Manfaat Kepuasan Kerja	13
2.3 <i>Turnover</i>	14
2.3.1 Faktor Terjadinya <i>Turnover</i>	15



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3.2	Efek <i>Turnover</i>	16
2.3.3	Menurunkan Tingkat <i>Turnover</i>	17
2.4	Teknik pengambilan data	18
2.4.1	Wawancara	18
2.4.2	Kuesioner	18
2.4.2.1	Tahap-tahap penyusunan kuesioner	19
2.5	Populasi dan sampel	20
2.6	Pengujian Data	22
2.6.1	Uji Validitas	22
2.6.2	Uji Reliabilitas	23
2.7	<i>Servis Quality</i>	23
2.8	<i>Importance Performance Analysis</i>	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Pendekatan Penelitian	31
3.2	Pendahuluan	31
3.3	Identifikasi dan Rumusan Masalah	31
3.4	Tujuan dan Manfaat	32
3.5	Pengumpulan Data	32
3.6	Populasi dan Sampel	32
3.7	Pengolahan Data	33
3.7.1	Uji Validitas.....	33
3.7.2	Uji Reliabilitas	33
3.7.3	<i>Service Quality</i>	33
3.7.4	<i>Importance Performance Analysis</i>	34
3.8	Analisa	35
3.9	Kesimpulan dan Saran	35

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Pengumpulan Data	36
4.1.1	Profil Perusahaan	36
4.1.2	Struktur Organisasi	37
4.1.3	Responden.....	37



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.1.4	Kuesioner	39
4.1.5	Rekapitulasi Kuesioner	40
4.2	Pengolahan Data	41
4.2.1	Uji Validitas	41
4.2.2	Uji Reliabilitas	42
4.2.3	<i>Service Quality (Servqual)</i>	45
4.2.3.1	Skor atribut kuesiner harapan	45
4.2.3.2	Skor atribut kuesiner harapan	46
4.2.3.3	<i>Service Quality</i> Skor	48
4.2.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	49

BAB VPENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

5.1	Analisa Pengumpulan	51
5.2	Analisa <i>Service Quality</i>	51
5.2.1	Analisa <i>Tangible</i> (bukti fisik)	52
5.2.2	Analisa <i>Reliability</i> (Kehandalan)	53
5.2.3	Analisa <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	54
5.2.4	Analisa <i>Assurance</i> (Jaminan).....	54
5.2.5	Analisa <i>Emphaty</i> (Empati)	56
5.3	Analisa <i>Importance Performance Analysis</i>	56

BAB VI PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

6.1	Kesimpulan	59
6.2	Saran	59



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
1.1 Data penjualan 2018-2021	3
2.1 <i>Matriks Importance Performance Analysis</i>	28
3.1 <i>Flow Chart</i> Metodologi Penelitian	30
4.1 CV. Bunga Mas Pratama	36
4.2 Struktur Organisasi CV. Bunga Mas Pratama	37
4.3 Diagram <i>Pie</i> pada Jenis Kelamin	39
4.4 <i>Mariks Importance performance analysis</i> CV. Bunga Mas Pratama .	50



DAFTAR TABEL

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim R

TABEL	HALAMAN
1.1 Data <i>turnover</i> CV. Bunga Mas Pratama.....	2
1.2 Data sampel gaji karyawan	4
1.3 Posisi Penelitian	6
4.1 Responden CV. Bunga Mas Pratama.....	37
4.2 Umur Responden CV. Bunga Mas Pratama	38
4.3 Atribut pertanyaan kuesioner	39
4.4 Rekapitulasi jawaban kuesioner.....	40
4.5 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas kuesioner harapan	41
4.6 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas kuesioner aktual	42
4.7 <i>Case Processing Summary</i> Kuesioner harapan	43
4.8 <i>Cronbach's Alpha</i> Kuesioner harapan	43
4.9 Item Total Statistics Kuesioner harapan.....	43
4.10 <i>Case Processing Summary</i> Kuesioner Aktual	44
4.11 <i>Cronbach's Alpha</i> Kuesioner Aktual.....	44
4.12 Item Total Statistics Kuesioner Aktual.....	44
4.13 Rekaitulasi skor atribut kuesioner harapan.....	46
4.14 Rekaitulasi skor atribut kuesioner aktual	47
4.15 Rekaitulasi nilai gap keseluruhan atribut.....	48
4.16 Skoring <i>service quality</i> tiap dimensi	49
4.17 koordinat tiap atribut pada matriks.....	50

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR RUMUS

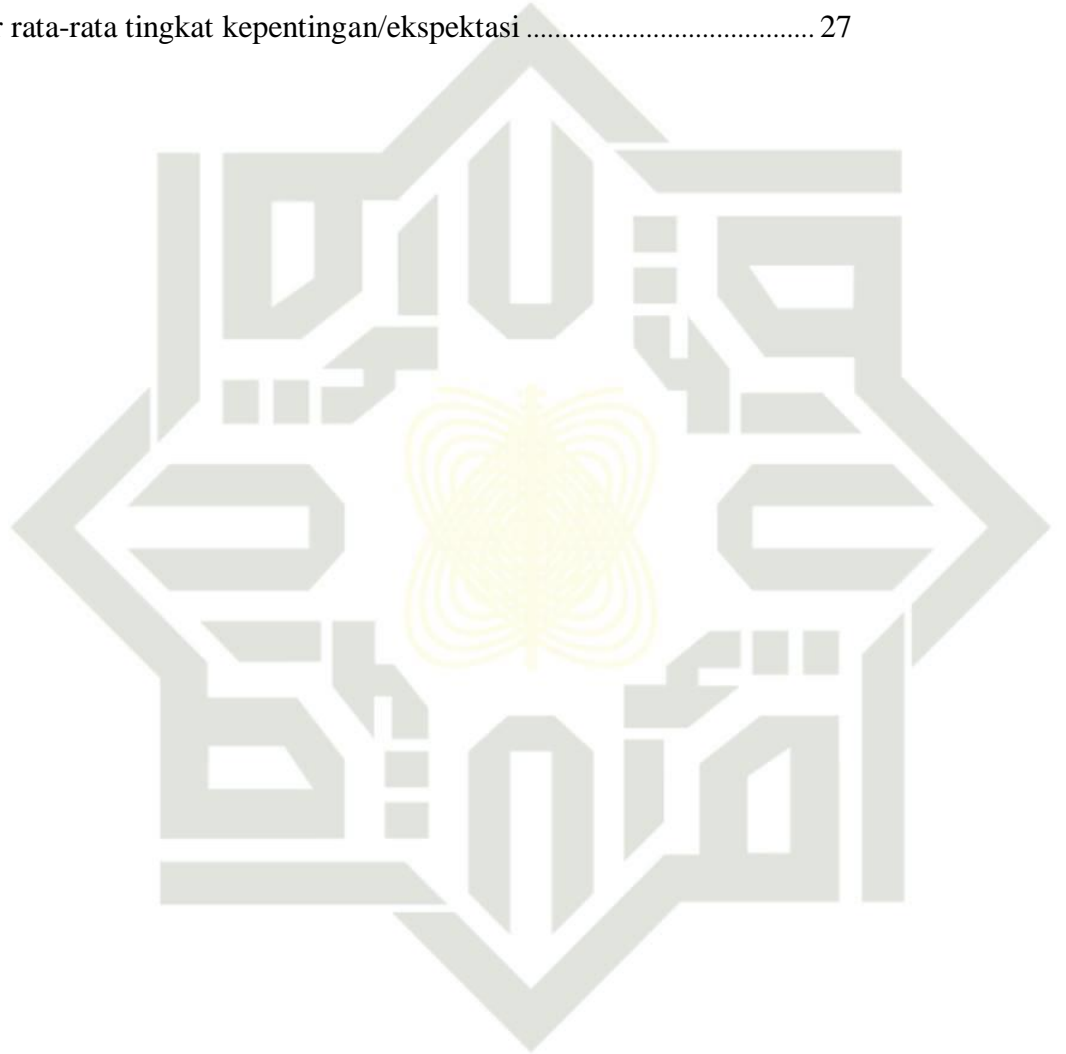
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim R

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RUMUS	HALAMAN
2.1 Skor rata-rata tingkat kepuasan/realita	23
2.2 Skor rata-rata tingkat kepentingan/ekspektasi	23
2.3 Kesenjangan.....	23
2.4 Skor rata-rata tingkat kepuasan/realita	27
2.4 Skor rata-rata tingkat kepentingan/ekspektasi	27



UIN SUSKA RIAU



DAFTAR LAMPIRAN

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim R

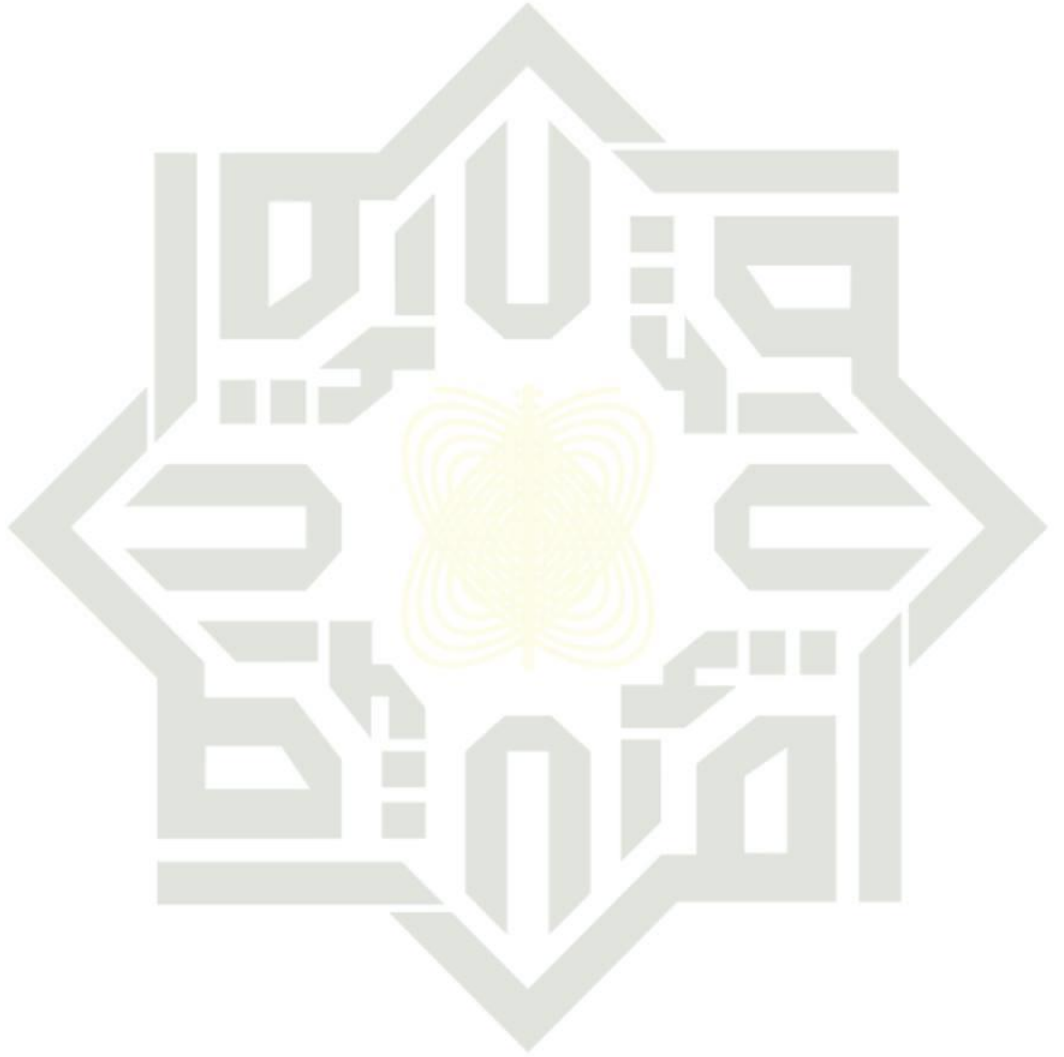
Lampiran

HALAMAN

Foto Dokumentasi	A-1
Biografi Penulis	B-2

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

BAB I PENDAHULUAN

1. Latar belakang

Perkembangan dari suatu perusahaan dari waktu ke waktu tentu semakin meningkat. Pihak dari manajemen dan pengembangan terus melakukan evaluasi dan analisa dalam mengembangkan perusahaan agar terus bergerak dan tidak kalah bersaing dalam persaingan bisnis yang terus meningkat. Berbagai upaya dilakukan dalam meningkatkan kemajuan perusahaan baik pada segi kualitas produk atau jasa dalam memenuhi kepuasan konsumen, teknologi yang dimutakhirkan dalam produksi dan juga tentunya kualitas sumber daya manusia atau SDM yang ditingkatkan.

Ciri dari suatu perusahaan yang bergerak maju yaitu memiliki SDM atau karyawan yang berkualitas. Sumber daya manusia bukan hanya sekadar karyawan yang bekerja terhadap suatu organisasi tetapi ialah sebuah aset yang dapat dilipat gandakan serta investasi jangka panjang bagi sebuah perusahaan, karena Sumber daya manusia yang berkualitas akan membawa keberhasilan bagi sebuah organisasi atau perusahaan. Bagi perusahaan menciptakan karyawan yang menjadi suatu SDM yang berkualitas tentulah sebuah keharusan. Karyawan yang berkualitas dapat dibentuk dari kepemimpinan yang baik, lingkungan kerja yang nyaman dan juga kepuasan dari karyawan tersebut. Sehingga karyawan dapat bekerja secara optimal dalam menggerakkan roda perusahaan.

CV. Bunga Mas Pratama adalah perusahaan yang bergerak pada bidang distribusi beberapa produk, baik itu produk makanan, minuman dan produk kebutuhan rumah tangga. CV. Bunga Mas Pratama beralamatkan di Jl. Husni Thamrin, Kecamatan Arga Makmur, Kabupaten Bengkulu Utara, provinsi Bengkulu. Perusahaan ini dimiliki dan juga dipimpin oleh Bapak Roli Irawan yang awal berdirinya perusahaan ini yaitu sejak tahun 2004 dengan masih berbentuk Usaha Dagang (UD) yang kemudian mulai berkembang dan menjadi PT. Perusahaan ini bekerja sama dengan pihak Unilever, Khong Guan dan Holyland dalam distribusikan penjualan produk mereka. Mulanya perusahaan ini juga bekerja sama dengan pihak Forisa dalam pendistribusian barang, namun kerja

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sama tersebut berakhir pada tahun 2018. Hal ini tentu sebuah kerugian bagi perusahaan dalam mendapatkan keuntungan

CV. Bunga Mas Pratama melakukan pendistribusian produk unilever, Khong Guan dan Holyland pada kawasan Bengkulu utara dan sekitarnya. Perusahaan ini memiliki karyawan internal yang berjumlah 29 orang. Karyawan yang mengisi setiap posisi pada perusahaan tentunya sudah melakukan pergantian baik cepat maupun lambat dari awal perusahaan berdiri. Pada CV. Bunga Mas Pratama apabila salah seorang karyawan berhenti dari pekerjaannya butuh waktu 5-10 hari untuk mendapat karyawan pengganti untuk bagian yang kosong. Menurut Fauziridwan., dkk. (2018) yang dikutip oleh Saputri dan Husna (2022). Berhentinya seorang karyawan meninggalkan organisasi tempat bekerjanya saat ini disebut *Turnover*. Semakin tingginya tingkat *turnover* perusahaan maka semakin berdampak buruk pada perusahaan tersebut. Berikut merupakan *turnover* dari CV. Bunga Mas Pratama:

Tabel 1.1 Data *turnover* CV. Bunga Mas Pratama

Tahun	Jumlah Karyawan (Orang)				Tingkat <i>Turnover</i> (%)
	Awal tahun	Masuk	Keluar	Akhir tahun	
2018	30	5	6	29	20,33%
2019	29	4	4	29	13,79%
2020	29	3	3	29	10,34%
2021	29	3	3	29	10,34%

(Sumber: Bagian Administrasi dan Keuangan CV. Bunga Mas Pratama, 2022)

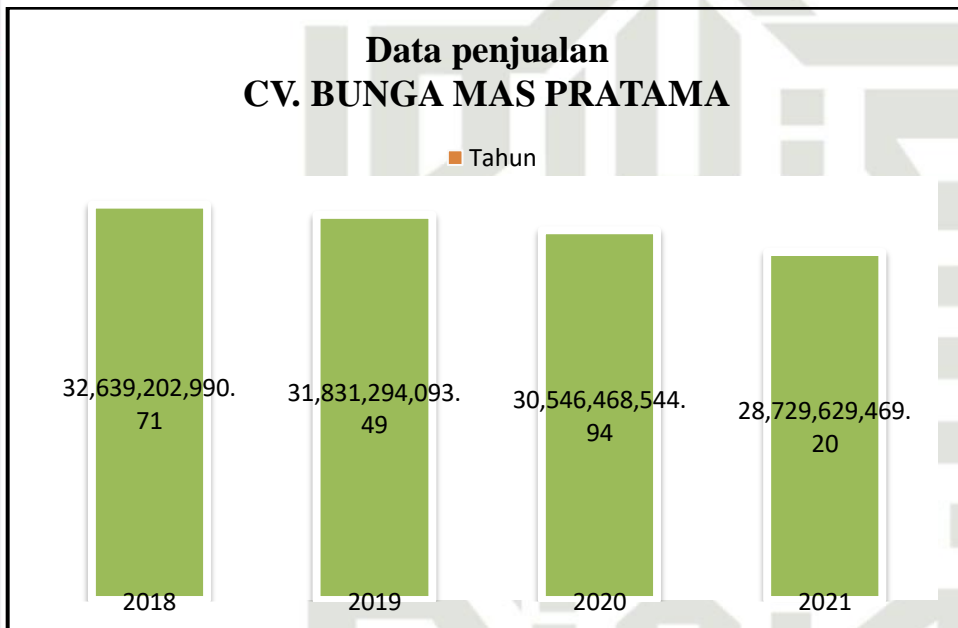
Jumlah karyawan pada CV. Bunga Mas Pratama rata-rata setiap tahunnya memiliki jumlah yang sama namun kerap terjadi *turnover*. Nilai *turnover* pada CV. Bunga Mas Pratama setiap tahunnya terbilang cukup tinggi yaitu melebihi 10%. Apabila tingkat *turnover* tinggi maka tentulah hal ini tidak baik pada perusahaan. Terjadinya *turnover* menurut Hidayati dan Trisnawati (2016) yang dikutip oleh Saputri dan Husna (2022). Terjadinya *turnover* yaitu karyawan yang keluar dari suatu organisasi dengan didasari pemikiran dapat menemukan pekerjaan yang lebih baik.

Kurangnya rasa kepuasan karyawan baik dalam aspek keuangan, fasilitas, lingkungan kerja, apresiasi dan lain-lain dapat mengakibatkan ketidaknyamanan seorang karyawan sehingga memilih keluar dari pekerjaannya dan mencari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pekerjaan yang lebih baik. Tingkat kepuasan karyawan juga bisa mempengaruhi keseriusan karyawan dalam bekerja menggerakkan roda perusahaan. Apabila kepuasan karyawan tinggi maka tentunya karyawan akan bekerja seoptimal mungkin untuk perusahaan. Pada CV. Bunga Mas Pratama dalam beberapa tahun terakhir terdapat penurunan penjualan secara berkala yang terjadi. Penurunan penjualan ini tentu saja bisa dikaitkan dengan kurang optimalnya karyawan dalam bekerja. Berikut data penjualan dari CV. Bunga Mas Pratama dalam 4 tahun terakhir:



Gambar 1.1 Data penjualan 2018-2021 (Sumber: CV. Bunga Mas Pratama, 2022)

Dapat dilihat dari Gambar 1.1, penjualan dari CV. Bunga Mas Pratama memiliki penurunan dari setiap tahunnya. Penurunan penjualan ini bisa diakibatkan oleh kurang optimalnya karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Menurut Sari dan Susanto (2019), akibat dari tingginya *turnover intention* dapat mengakibatkan adanya produksi yang hilang selama masa pergantian karyawan. Dalam hal ini, berkurangnya jumlah karyawan akan mengurangi jumlah produksi atau pencapaian target penjualan. Terlebih bila karyawan yang keluar adalah karyawan yang memiliki tingkat produktivitas yang tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dari 29 karyawan yang bekerja di CV. Bunga Mas Pratama ternyata hanya terdapat 3 orang karyawan saja yang memiliki nominal penggajian berada pada nilai UMR. hal ini bisa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sama halnya dengan metode *Service Quality (Servqual)* pada metode *Importance Performance Analysis (IPA)* juga melakukan suatu pengukuran kesenjangan terhadap kepuasan karyawan yang berarti beriringan dengan metode *Servqual*. Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* juga Terdapat 5 dimensi sebagai paramater kesenjangan. Hal yang membedakan dari dua metode ini yaitu pada metode *Service Quality* dilakukan pengukuran terhadap kelima dimensi sehingga didapatkan dimensi yang sekiranya perlu untuk dilakukan perbaikan. Namun pada metode *Importance Performance Analysis* setiap aspek yang ada didalam dimensi dilakukan pengukuran sehingga didapatkan atribut apa saja yang perlu dilakukan perbaikan terhadap kepuasan karyawan.

CV. Bunga Mas Pratama sampai saat ini masih belum melakukan identifikasi kepuasan dari karyawan perusahaan maka dari itu dari penelitian ini yang berjudul “Analisis Kepuasan Karyawan Menggunakan Metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* pada CV. Bunga Mas Pratama” diharapkan bisa membantu menemukan hal apa saja yang masih menjadi kurangnya rasa kepuasan dari karyawan dan dapat untuk dilakukan perbaikan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana menganalisa kepuasan karyawan dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* pada CV. Bunga Mas Pratama serta aspek-aspek yang perlu diperbaiki dalam meningkatkan kepuasan karyawan.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Mengetahui dimensi dan atribut-atribut kualitas yang harus diperbaiki dengan tujuan meningkatkan kepuasan karyawan.

Melakukan analisa terhadap kepuasan karyawan dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* pada CV. Bunga Mas Pratama.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.4. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang sebelumnya, batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Responden pada CV. Bunga Mas Pratama hanya diisi oleh karyawan perusahaan tersebut.

Kuesioner penelitian yang dibagikan memiliki atribut yang sama tanpa membedakan posisi karyawan.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan pada penelitian ini yaitu:

Bagi Perusahaan

Perusahaan dapat memperoleh informasi terhadap kepuasan karyawan dan juga dapat melakukan perbaikan berdasarkan aspek-aspek yang masih kurang memuaskan.

2. Bagi Penulis

Penulis menambah pengalaman dalam penulisan dan dapat mengimplementasikan ilmu selama jenjang perkuliahan dalam pemmasalahan sebuah perusahaan

1.6. Posisi Penelitian

Beberapa posisi penelitian yang cukup memiliki keekatan dengan permasalahan diatas dapat dilihat sebagai berikut. Dengan tujuan menjamin keaslian dalam penulisan serta membantu penulisan agar tidak menyimpang.

Tabel 1.3 Posisi Penelitian

No	Judul	Permasalahan	Hasil
1	<p>ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE <i>SERVICE QUALITY</i> (<i>SERVQUAL</i>) DAN <i>IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)</i> PADA PT. MEDIA PURNA <i>ENGINEERING</i></p> <p>(Winarno dan Absor, 2018)</p>	<p>PT. Media Purna Engineering selama ini belum pernah melakukan pengukuran tingkat kepuasan mitra perusahaannya sehingga dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan dalam mengatasi keluhan-keluhan masih belum terlaksana dengan baik.</p>	<p>Berdasarkan analisis <i>Servqual</i> kepuasan masih kurang terlihat dari Dimensi Tangibles pada atribut ke 4 yaitu kelengkapan dan kesiapan peralatan kerja mendapat nilai gap -0,296 dan dimensi <i>Responsiveness</i> pada atribut ke 15 yaitu cepat dalam memberikan solusi mendapat nilai gap-0,185. Menyatakan pelayanan yang belum memuaskan.</p> <p>Berdasarkan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>kepuasan masih kurang terlihat pada kuadran A yang merupakan prioritas utama yang perlu dilakukannya perbaikan pelayanan, yaitu Dimensi <i>Responsiveness</i> pada atribut ke 15 yaitu cepat dalam memberikan solusi. Yang artinya pekerja masih lambat dalam memberikan solusi terhadap suatu masalah pekerjaan.</p>
	<p>ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP BENGKEL DENGAN METODE IPA (<i>IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS</i>) DI PT. ARINA PARAMA JAYA GRESIK</p> <p>(Purnomo dan Riandari, 2018)</p>	<p>Untuk memuaskan pelanggan, berbagai macam cara digunakan pelaku usaha jasa ini agar dapat membuat pengguna jasa puas akan pelayanan yang diberikan sehingga pelanggan tersebut datang lagi menggunakan jasa bengkel tersebut. Meskipun begitu tetap saja ada pelanggan yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bengkel tersebut,</p>	<p>Terdapat 6 atribut pada bengkel yang harus diperbaiki dan merupakan hal yang menjadi ketidaknyamanan oleh pelanggan.</p>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<p>3</p>	<p>EVALUASI PRODUK DAN PELAYANAN DI TOKO BUKU GRAMEDIA EMPORIUM PLUIT MALL JAKARTA UTARAMENGGUNAKAN <i>SERVICE QUALITY</i></p> <p>(Tanuwijaya, dkk., 2019)</p>	<p>mengidentifikasi atribut yang harus di evaluasi dan diperbaiki (tidak memenuhi harapan pelanggan),atribut yang perlu dipertahankan (berhasil memenuhi harapan pelanggan), atribut yang sudah memenuhi harapan pelanggan dan atribut yang perlu di evaluasi dan diperbaiki oleh Toko Buku Gramedia Emporium Pluit Mall Jakarta Utara.</p>	<p>Dari penelitian yang dilakukan diambil beberapa kesimpulan, terdapat 6 atribut yang bernilai negatif. Atribut pernyataan yang bernilai negatif berarti perlu adanya evaluasi dan perbaikan.</p>
<p>4</p>	<p>ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE <i>IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS</i> DAN <i>CUSTOMER SATISFACTION INDEX</i> PADA UKM GALLERY</p> <p>(Indrajaya, 2019)</p>	<p>semakin ketatnya persaingan serta pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan, UKM Gallery harus selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada konsumennya. Terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan selama ini telah sesuai dengan harapan pelanggan atau belum sesuai.</p>	<p>Terdapat 2 atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki dan Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai index kepuasan tersebut berada pada rentang interval nilai 0.66 – 0.80 yang berarti secara keseluruhan konsumen UKM Gallery merasa “Puas” terhadap kualitas kinerja yang dilakukan oleh UKM Gallery.</p>
<p>5</p>	<p>MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN KARYAWAN PADA PERUSAHAAN REPARASI MESIN INDUSTRI DENGAN MENGGUNAKAN METODE <i>IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS</i>(IPA)</p> <p>(Sirajuddin, dkk.,2020)</p>	<p>Dalam melaksanakan pekerjaannya karyawan perusahaan tersebut terdapat beberapa masalah, dimana perusahaan mengalami penurunan produktivitas beberapa bulan terakhir. Salah satu faktor yang mempengaruhi penurunan produktivitas tersebut yaitu menurunnya kinerja karyawan sehingga mempengaruhi hasil kerja karyawan akibatnya berdampak terhadap produktivitas yang dihasilkan.</p>	<p>Berdasarkan hasil dan pembahasan maka pada penelitian ini dapat diambil kesimpulan, di antaranya adalah terdapat 24 atribut dalam meningkatkan kepuasan karyawan pada perusahaan reparasi mesin industri yang dibagi dalam 5 dimensi yaitu pada dimensitangibleterdiri dari 6 atribut, dimensi realibility6 atribut, dimensi responsiveness4 atribut, dimensi assurance 5 atribut,dandimensi emphaty3 atribut.Untuk meningkatkan kepuasan</p>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		<p>karyawan dalam bekerja maka prioritas utama yang harus dilakukan oleh perusahaan adalah ketersediaan alat kelengkapan kerjayanglayak, kondisi lingkungan kerja yang nyaman, pemberian insentif sesuai hasil produksi, dan suasana kerja yang nyaman.</p>
<p>Analisis Kepuasan Karyawan Menggunakan Metode <i>Service Quality (Servqual)</i> dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> pada CV. Bunga Mas Pratama (Ferwanda., S, 2022)</p>	<p>Pada CV. Bunga Mas pratama terdapat nilai turnover yang cukup tinggi dan pada hasil dari pendistribusian oleh perusahaan sudah mulai terdapat penurunan. Hal ini bisa didasari oleh kepuasan karyawan yang sangat rendah serta kurangnya apresiasi serta penghargaan terhadap karyawan.</p>	<p>Melakukan analisa terhadap kepuasan karyawan dengan menggunakan metode <i>Service Quality (Servqual)</i> dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> pada CV. Bunga Mas Pratama Mengetahui dimensi dan atribut-atribut kualitas yang harus diperbaiki dari dengan tujuan meningkatkan kepuasan karyawan</p>

17. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, posisi penelitian dan sistematika dalam penulisan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan teori dan konsep yang terpercaya terkait metode serta proses produksi yang akan digunakan dalam pengumpulan data, pengolahan data dan juga analisa dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian serta di representasikan dengan diagram alur

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisikan pemaparan tentang data yang sudah didapatkan serta pengolahan data menggunakan perhitungan sesuai teori sehingga menemukan hasil untuk dapat dianalisa.

BAB V ANALISA

Pada bab ini berisikan paparan analisa terhadap perhitungan yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan terkait penelitian dan saran untuk peneliti dan pembaca.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia adalah kekuatan mental dan fisik individu yang dikembangkan dalam sistem formal dalam suatu organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi (Akbar, 2018)

Sumber daya manusia merupakan hal yang memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Sumber daya manusia merupakan aset perusahaan, dan harus dipupuk dan dipelihara agar dapat memberikan kontribusi sebesar-besarnya bagi kelangsungan hidup perusahaan. Sumber daya manusia suatu perusahaan harus dapat meningkatkan keterampilan dan profesionalismenya untuk kepentingan perusahaan. Dua dimensi potensi manusia: kuantitas dan kualitas. Pengelolaan sumber daya manusia yang efisien dapat mencapai tujuan organisasi. Secara operasional, tujuan organisasi meliputi tujuan masyarakat (social goals), tujuan organisasi (organizational goals), tujuan fungsional, dan tujuan pribadi. Departemen SDM harus mampu mengembangkan, memanfaatkan, dan memelihara bakat untuk fungsi organisasi yang seimbang. (Bariqi, 2018)

Berdasarkan pengertian tentang SDM menurut Malayu Hasibuan ini, maka dapat diuraikan bahwa SDM terbagi menjadi:

Manusia sebagai Sumber Daya Fisik serta Energi yang tersimpan dalam otot memungkinkan manusia bekerja di berbagai bidang, seperti industri, transportasi, perkebunan, perikanan, kehutanan, dan peternakan.

Manusia dengan kemampuan berpikir/sumber daya mental. Kemampuan berpikir seseorang merupakan sumber daya yang sangat penting, karena berpikir merupakan dasar budaya yang paling penting. Oleh karena itu manusia dipandang tidak hanya sebagai sumber energi, tetapi terutama sebagai sumber daya kreatif (sumber daya spiritual) yang sangat penting bagi perkembangan kebudayaan manusia..

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Karyawan atau sumber daya manusia (SDM) adalah satu-satunya aset hidup dan bernafas perusahaan selain dari aset non-hidup lainnya seperti modal, bangunan, peralatan, peralatan kantor, persediaan dan lain-lain. Dalam hal ini tentunya diperlukan perlakuan yang berbeda terhadap harta benda hidup (SDM) dan harta benda mati, mengingat sumber daya manusia dan tenaga kerja merupakan faktor utama keberhasilan suatu organisasi atau usaha tertentu. Oleh karena itu diperlukan kepemimpinan dan manajemen sumber daya manusia yang baik (Akbar, 2018).

2.2. Kepuasan Kerja

Dalam kutipan Noor (2013) Pengertian kepuasan kerja adalah suatu keadaan dimana seorang karyawan merasa bangga, senang, diperlakukan adil, diakui dan diperhatikan oleh pimpinannya, dihargai, merasa aman karena pekerjaannya dapat menghasilkan sesuatu yang memuaskan kebutuhan, keinginan, hasrat dan tujuan pribadinya sesuai dengan yang diinginkan. . bahwa dia puas secara fisik dan mental. Kepuasan kerja adalah pikiran dan perasaan yang tercermin dalam tindakan seseorang terhadap pekerjaan. Contoh emosi terkait pekerjaan adalah upah yang diterima, peluang pengembangan karir, hubungan dengan karyawan lain, pengalaman kerja, jenis pekerjaan, struktur perusahaan, kualitas pelayanan, dll..

Kepuasan kerja merupakan sesuatu yang sangat sulit untuk diukur yang bersifat subyektif, karena setiap orang selalu memiliki keinginan yang ingin dipenuhi, namun setelah terpenuhi, muncul keinginan lain, karena orang tidak memiliki rasa puas dan setiap karyawan memiliki kriteria sendiri-sendiri. memberitahukan. bahwa dia puas. Secara umum, kepuasan kerja dapat dianggap atau disebut sebagai kepuasan dalam bekerja ketika penghasilan dari pekerjaan mencukupi kebutuhan karyawan dan karyawan menikmati pekerjaannya di perusahaan dan tidak memiliki kepentingan lain, seperti E.g. gaji yang tidak mencukupi, kurangnya pekerjaan. Asuransi jaminan kerja dan tunjangan hari tua atau pensiun (Harahap, 2018)

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2.1. Faktor Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah tingkat emosional dan penilaian terhadap pekerjaan yang dilakukan seseorang untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Faktor kepuasan kerja menurut Mangkunegara (2016) yang dikutip oleh Karollah dkk., (2021) adalah sebagai berikut;

Faktor pegawai yaitu kecerdasan (IQ), keahlian khusus, usia, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi dan sikap kerja.

Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, jabatan (kelompok), jabatan, kualitas pengasuhan, keamanan finansial, kesempatan untuk maju, interaksi sosial dan hubungan kerja

Sedangkan pendapat Luthans (2006) yang dikutip oleh Arianti dkk., (2021) menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan meliputi gaji, karakteristik pekerjaan, promosi, pengawasan, tim kerja, dan kondisi kerja.. Menurut Colquitt et al.,kepuasan kerja memiliki beberapa kategori (Wibowo, 2015), yaitu:

- 1 *Pay satisfaction* (Kepuasan gaji), yang mencerminkan sikap karyawan terhadap gajinya sesuai dengan hak yang menjadi haknya;
- 2 *Promotion Satisfaction* (Kepuasan periklanan) yang mencerminkan sikap karyawan terhadap kebijakan periklanan perusahaan dan implementasinya
- 3 *Coworker Satisfaction* (kepuasan kerja) yang mencerminkan perasaan karyawan terhadap rekan kerja
- 4 *Satisfaction with the work itself* (Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri) mencerminkan perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, baik itu sulit atau sebagainya.

2.2.2 Manfaat Kepuasan Kerja

Menurut penelitian yang pernah dilakukan Manfaat Kepuasan Kerja oleh Robinson dan Corners (2019) dikutip dari Arianti dkk., (2021) menyebutkan bahwa kepuasan kerja akan memberikan manfaat antara lain:

- Meningkatkan kebahagiaan hidup karyawan
- Meningkatkan produktivitas dan prestasi kerja

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengurangi biaya melalui perbaikan sikap serta tingkah laku karyawan
Peningkatan gairah semangat kerja
Menekan tingkat absensi
Menekan tingkat turnover
Penurunan tingkat kecelakaan kerja
Peningkatan motivasi kerja.
Mematangkan psikologis karyawan
Menciptakan sikap positif terhadap pekerjaannya.

Menurut Robbins dan Judge (2019) dikutip dari Arianti dkk., (2021) Indikator berikut menentukan kepuasan kerja:

Pekerjaan yang menantang secara intelektual cenderung memilih pekerjaan yang memungkinkan mereka menggunakan keterampilan dan bakat mereka dan yang menawarkan berbagai tugas, otonomi, dan umpan balik..

2. Kondisi kerja yang mendukung karyawan yang peduli terhadap lingkungan kerja yang baik untuk memfasilitasi kenyamanan dan pekerjaannya sendiri. Penelitian menunjukkan bahwa karyawan menyukai lingkungan yang aman, nyaman, dan bebas stres.

3. Gaji yang Adil Karyawan menginginkan sistem gaji dan kebijakan promosi yang mereka yakini adil dan memenuhi harapan mereka. Ketika gaji dianggap adil berdasarkan persyaratan pekerjaan, tingkat keterampilan individu dan standar gaji masyarakat, kepuasan lebih mungkin terjadi. Lebih banyak promosi dan status sosial yang lebih baik.

Personality-Job-Fit Teori "Job-Personality-Fit" dari Holland menyimpulkan bahwa kecocokan yang tinggi antara kepribadian karyawan dan pekerjaan menghasilkan individu yang lebih bahagia

Rekan kerja mendukung sebagian besar karyawan, pekerjaan juga memenuhi kebutuhan akan interaksi sosial. Maka tidak mengherankan jika rekan kerja yang ramah dan suportif meningkatkan kepuasan kerja.

2.3. Turnover

Turnover itu sendiri merupakan perilaku karyawan yang pada dasarnya keluar atau ingin meninggalkan suatu perusahaan atau pekerjaan untuk mendapatkan

pekerjaan yang lebih baik dan terjamin untuk masa depannya. Turnover adalah perilaku karyawan yang disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor yang berpengaruh mencakup banyak hal, namun dapat digolongkan menjadi dua faktor utama, yaitu internal dan eksternal. Pendapatan berdampak negatif terhadap bisnis, baik dalam bentuk biaya, waktu, atau keterampilan karyawan. Perusahaan yang baik dapat dikenali dari manajemen personalia yang baik, yang juga berarti perilaku pergantian karyawan tetap rendah.

Turnover intention yang tinggi dapat mengindikasikan bahwa perusahaan tidak efisien, mengurangi efisiensi dan produktivitas dengan cara yang dapat merugikan perusahaan, pada akhirnya perusahaan kehilangan karyawan yang sudah memiliki keterampilan sebelumnya dan membutuhkan karyawan baru. Keputusan karyawan untuk keluar dari perusahaan merupakan masalah besar bagi setiap perusahaan (Salimah, 2021)

2.3.1. Faktor Terjadinya *Turnover*

Menurut Supriadi (2021) faktor terjadinya turnover pada perusahaan dapat dikarenakan oleh hal-hal berikut:

1 Faktor Internal

Faktor internal ini mengacu pada faktor yang berasal dari dalam perusahaan atau organisasi dan tidak dipengaruhi oleh faktor eksternal organisasi atau individu. Hal ini menunjukkan bahwa faktor eksternal berupa gaji, insentif dan sikap manajemen sangat penting dan dominan dalam mempengaruhi karyawan untuk pindah kerja..

Faktor eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor lain yang mempengaruhi niat penjualan dan tidak berhubungan langsung dengan perusahaan, sehingga dapat dikatakan bahwa faktor eksternal tersebut berhubungan dengan hubungan diluar perusahaan. Faktor ini mengacu pada hubungan antara situasi dan lingkungan (Pratiwi, 2016).

Faktor Personal

Faktor personal dari pengamatan penulis ditemukan pada faktor baru yang merupakan milik masing-masing orang satu sama lain. Faktor ini terkait dengan orang tersebut. Buku Robbins (2014) mengemukakan bahwa

Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karakteristik pribadi mencakup cara kita memandang objek tertentu dan mencoba menginterpretasikan apa yang kita lihat, termasuk usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan..

2.3.2. Efek *Turnover*

Menurut Mobley dkk., (1978) yang dikutip oleh Sari dan Susanto (2019) *turnover* tinggi atau rendah memiliki beberapa dampak pada karyawan serta perusahaan:

1. Beban kerja, dengan kepegawaian yang tinggi, beban kerja karyawan bertambah seiring dengan berkurangnya jumlah karyawan. Semakin besar keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan, maka semakin besar pula beban kerja karyawan selama periode tersebut.
2. Biaya pemberhentian hubungan kerja karyawan. Tentang waktu dan kemungkinan wawancara kerja dalam proses seleksi karyawan, pemberhentian dan pemeriksaan penggantian karyawan yang diberhentikan.
3. Biaya pelatihan. Ini berlaku untuk jam kerja supervisor, departemen SDM, dan karyawan terlatih. Pelatihan ini ditujukan untuk karyawan baru. Ketika *turnover* tinggi dan banyak karyawan keluar dari perusahaan, biaya pelatihan karyawan meningkat.
4. Produksi berhenti selama penempatan staf. Dalam hal ini berkurangnya jumlah karyawan mengurangi produksi atau pencapaian target penjualan. Ini adalah hasil dari *turnover* yang tinggi. Terutama ketika karyawan pergi dengan produktivitas tinggi.
Banyak pemborosan karyawan baru. Dampak perputaran staf yang tinggi menimbulkan biaya bagi perusahaan yang sebenarnya dapat dihindari jika manajemen sumber daya manusia dikelola dengan baik untuk memastikan karyawan bertahan lama di perusahaan..
mengakibatkan stres karyawan. Stres karyawan dapat muncul karena karyawan lama harus menyesuaikan diri dengan karyawan baru. Efek terburuk dari stres ini adalah karyawan yang tersisa ingin keluar dari perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3.3 Menurunkan Tingkat Turnover

Menurut Torrington dkk., (2003) yang dikutip oleh Harvida dan Wijaya (2020) strategi dalam menekan tingkat turnover, yaitu:

Kompensasi.

Strategi reward dimasukkan terlebih dahulu karena faktor reward seringkali dipandang sebagai pemicu utama ketidakpuasan karyawan, yang pada akhirnya menyebabkan karyawan menjadi tidak loyal terhadap organisasi. Menurut teori dua faktor Herzberg, penghargaan adalah faktor *hygiene* (Gibson et al, 2003). Karyawan merasa tidak puas ketika organisasi tidak dapat memenuhi faktor *hygiene*, ketika karyawan tidak puas, karyawan tidak bekerja dengan baik dan tidak setia kepada organisasi. Ketika karyawan senang dengan upah yang mereka terima, karyawan merasa senang dan organisasi dapat mengharapkan loyalitas dari karyawan..

2. Pemenuhan Harapan.

Seorang karyawan yang bekerja dalam suatu organisasi memiliki harapan, harapan agar karyawan tersebut dapat bekerja dengan tenang, harapan akan kompensasi finansial yang memuaskan dan juga harapan akan peningkatan karir. Memenuhi harapan karyawan sebenarnya membentuk kontrak psikologis. Kontrak psikologis itu sendiri mengandung aspek hubungan kerja yang baik antara karyawan dan organisasi (De Vos dalam Rousseau, 1989). Organisasi berkomitmen untuk: Pengembangan karir dan kemajuan karyawan dalam organisasi, perencanaan konten kerja, lingkungan sosial, ekonomi dan keseimbangan pribadi karyawan.

3. Induksi

Orientasi merupakan fase awal bagi karyawan baru. Tujuan dari orientasi adalah untuk memfasilitasi penyesuaian karyawan baru dengan pekerjaan baru dan dapat memfasilitasi pemberian informasi dasar tentang organisasi, termasuk semua aspek budaya perusahaan.. (Torrington et al, 2003)

4. Praktik SDM

Praktik SDM merupakan praktik SDM yang memperhatikan keluarga karyawan. Misalnya, jika organisasi berencana untuk memindahkan seorang

karyawan ke kota lain, organisasi harus memikirkan keluarga inti karyawan tersebut, setidaknya memikirkan di mana keluarganya tinggal..

Pelatihan dan pengembangan

Tugas mengikuti pendidikan dan pelatihan harus dilaksanakan secara adil, jika tidak adil maka akan mengurangi retensi pegawai. Organisasi harus berkomunikasi secara transparan ketika mereka menawarkan karyawan kesempatan untuk berpartisipasi dalam pelatihan dan pendidikan. Jika tidak transparan, muncul rasa saling tidak percaya yang berujung pada suasana kerja yang buruk dan menurunkan loyalitas karyawan.

2.4. Teknik pengambilan data

Teknik pengumpulan data dapat dilihat sebagai berikut.

2.4.1. Wawancara

Wawancara (interview) biasanya merupakan percakapan antara dua orang atau lebih, yang dilakukan oleh seorang pewawancara dan seorang narasumber. Ada juga yang mengatakan bahwa pengertian wawancara adalah komunikasi lisan yang dilakukan secara terstruktur oleh dua orang atau lebih, baik secara langsung maupun jarak jauh. Menurut Lexy J. Moleong, konsep wawancara adalah percakapan dengan tujuan tertentu. Dalam metode ini peneliti dan responden menerima informasi lisan secara tatap muka dengan tujuan memperoleh informasi yang dapat memperjelas masalah penelitian (Moleong, 2010). Alat pengumpulan data merupakan tahapan penelitian yang paling penting karena tujuan utama peneliti adalah untuk memperoleh informasi. Tanpa pengetahuan tentang teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan memperoleh data yang sesuai dengan standar data yang telah ditetapkan (Yuhana, 2019)

2.4.2. Kuesioner

Kuesioner merupakan salah satu alat penelitian yang diperlukan untuk pengumpulan data, bahan dikumpulkan dengan membuat kuesioner. Kuesioner dapat membantu peneliti mengumpulkan informasi dari responden tentang pengetahuan, sikap, pendapat, perilaku, fakta, dan informasi lainnya. Angket merupakan salah satu bentuk transformasi isi kerangka teoritis dan kerangka konseptual objek penelitian. Kuesioner yang berisi kumpulan pertanyaan harus

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dapat mengukur informasi, sikap, pendapat, perlakuan, fakta dan informasi lain yang dimaksudkan untuk tujuan penelitian. Kuesioner adalah bentuk variabel penelitian yang diolah menjadi informasi atau dicari sebab dan akibat dari informasi tersebut. (Setiaman 2020)

Berdasarkan format pertanyaannya, kuesioner dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu kuesioner terbuka dan kuesioner tertutup. Kuesioner terbuka adalah survei yang memberi peneliti kebebasan untuk menjawab. Sedangkan kuesioner tertutup adalah kuesioner yang memberikan jawaban yang dipilih oleh peneliti. Dengan perkembangannya, beberapa penelitian terbaru juga menggunakan kuesioner dengan format semi terbuka. Penelitian ini menggunakan pertanyaan terbuka yang menjawab pilihan jawaban yang dibuat peneliti dengan cara menceklis jawaban: Sangat setuju (SS), Setuju (S), Ragu-ragu (RR), Tidak setuju (ST), Sangat Tidak Setuju (STS). (Kusnaty Dkk 2020)

2.4.2.1. Tahap-tahap penyusunan kuesioner

Oleh Mc Millan (2001) yang dikutip oleh Sutoyo (2014) tahap-tahap dalam penyusunan kuesioner adalah berikut:

1. *Justifikasi*

Sebelum melanjutkan, peneliti harus mempertimbangkan kelebihan dan kekurangan teknik yang akan digunakan, karena tidak ada teknik akuisisi data yang sempurna, yang ada mungkin cocok atau tidak cocok untuk variabel, subjek dan kondisi lingkungan.

2. Menetapkan Tujuan

Pada proses ini, peneliti menggunakan kuesioner untuk menetapkan tujuan tertentu yang ingin dicapai. Tujuan tersebut harus didasarkan pada masalah penelitian atau pertanyaan yang ingin dijawab oleh penelitian. Dalam penetapan tujuan ini, peneliti harus menetapkan indikator yang lebih spesifik untuk perilaku yang akan diukur.

3. Menulis pertanyaan atau pernyataan

Setelah peneliti menetapkan tujuan, pertanyaan atau pernyataan segera dirumuskan. Sehingga peneliti dapat merumuskan pertanyaan atau pernyataan yang efektif, Mc Millan, (2001) menunjukkan hal-hal yang perlu diperhatikan berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tulis item dengan jelas; Hal dianggap jelas ketika semua responden memiliki interpretasi yang sama. Peneliti harus menghindari kata-kata yang terlalu umum untuk mempersulit interpretasi isinya.

Hindari pertanyaan atau pernyataan yang memiliki banyak arti (pertanyaan ganda), yaitu. H. Pertanyaan atau pernyataan yang memiliki dua arti atau lebih.

Responden harus mengetahui jawabannya dan berwenang (berkompeten) untuk menjawab; Hal ini dianggap penting bagi responden untuk memberikan jawaban yang benar-benar mencerminkan kemampuannya.

Pertanyaan harus relevan. Ketika responden dipaksa untuk menjawab pertanyaan atau pernyataan yang tidak penting bagi mereka, atau tentang ide yang tidak terkait dengan kehidupan atau pekerjaan mereka, mereka menjawab dengan sembarangan dan hasilnya bisa menyesatkan.

- e. Hal-hal yang terlalu panjang dan rumit sebaiknya dihindari karena lebih sulit untuk dipahami atau responden mungkin tidak mau mencoba untuk memahaminya.
- f. Hal-hal negatif sebaiknya dihindari karena dapat menimbulkan salah tafsir.
- g. Hindari penggunaan item atau istilah yang mungkin memiliki makna yang terdistorsi atau bias

4. Review item-item yang telah disusun

Setelah peneliti telah merakit item, yaitu. merumuskan pertanyaan atau pernyataan, sebaiknya periksa kembali apakah kalimatnya benar, responden memahaminya dan apakah keluarannya benar atau tidak.

2.5. Populasi dan sampel

Populasi adalah kelompok kolektif organisme dari spesies yang sama yang menempati ruang atau lokasi tertentu (Odum, 1993). Populasi juga didefinisikan sebagai sekumpulan organisme individu dalam satu tempat yang memiliki kesamaan ciri dan asal usul yang sama, dan tidak ada yang menghalangi anggota individu untuk saling berinteraksi dan bebas mengembangkan keturunannya, karena individu tersebut merupakan kelompok heteroseksual (Wirakusumah, 2010). Keadaan suatu populasi dapat diketahui dengan melakukan kajian struktur populasi. (Susanto, Dkk., 2019)

Hak Cipta Ditanggung Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ampel adalah bagian dari populasi dan karakteristik. Jika populasi besar dan peneliti tidak mungkin memahami semua tentang populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan beberapa sampel yang diambil dari populasi tersebut. Oleh karena itu, sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili) (Sugiyono, 2009).

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel. Berbagai teknik pengambilan sampel digunakan untuk menentukan sampel yang akan dipilih untuk penelitian (Sugiyono, 2009).

Probability Sampling

Probability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi untuk menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2009). Pengambilan sampel probabilitas ini melibatkan empat teknik pengambilan sampel yang berbeda :

- 1) *Simple Random Sampling* (Pengambilan sampel sederhana) Teknik ini merupakan teknik yang sederhana karena mengambil sampel suatu populasi secara acak tanpa melihat tingkatan dalam populasi tersebut.
- 2) *Propotionate Stratified Random Sampling*, teknik ini digunakan ketika populasi memiliki anggota dan tingkat profesional yang tidak sama.
- 3) *Disproportionate Stratified Random Sampling* (sampel acak bertingkat besar yang tidak proporsional), teknik ini digunakan untuk memilih ukuran sampel ketika populasinya datar tetapi kurang professional.
- 4) *Cluster Sampling*, teknik pengambilan sampel ini merupakan teknik sampling area yang digunakan untuk memilih sampel apabila item atau sumber data yang diteliti sangat besar.

Non Probability Sampling

Teknik Ini adalah teknik pengambilan sampel yang tidak menawarkan kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi yang dipilih untuk sampel (Sugiyono, 2009)

- 1) *Sampling Sistematis*, Dalam teknik ini, sampel diambil atas permintaan anggota masyarakat yang diberi nomor urut

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Sampling Kuota, Teknik ini digunakan untuk menentukan sampel dari populasi yang memiliki karakteristik yang sesuai sampai dengan kuota yang diinginkan.
- 3) Sampling Insidental, teknik ini adalah penentuan sampel berdasarkan kebetulan.
- 4) *Sampling purposive*, teknik ini menentukan sampel dari sudut pandang tertentu.
- 5) Sampling Jenuh, Teknik pengambilan sampel ini menggunakan semua anggota populasi sebagai sampel, hal ini dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin dilakukan keseluruhan yang sangat kecil.
- 6) *Snowball Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang awalnya berjumlah sedikit tetapi berkembang
- 7) Total Sampling, Sampel dibentuk dengan menggunakan seluruh anggota populasi sebagai responden atau sampel.

2.6 Pengujian data

Adapun pengujian data adalah sebagai berikut

2.6.1 Uji validitas

Uji validitas adalah uji yang tujuannya untuk menentukan apakah suatu ukuran valid (sahih) atau tidak valid. Alat ukur yang dimaksud disini adalah kuesioner. Sebuah survei dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Ada dua jenis tes pengukuran validitas: Pertama, korelasi antara skor kuesioner (item) dan jumlah total item. Kedua, mengkorelasikan setiap skor indikator produk dengan total skor konstruk. (Janna dan Herianto, 2021)

Kriteria pengujiannya yaitu :

H0 diterima apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, (alat ukur yang digunakan valid)

H0 ditolak apabila $r_{statistik} \leq r_{tabel}$. (alat ukur yang digunakan tidak valid)

Besar nilai R tabel, $R_{tabel} = df (N-2)$, tingkat signifikansi uji dua arah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Sehingga uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali. Biasanya, sebelum menguji keandalan data, kebenaran data diuji. Karena data yang akan diukur harus valid dan baru kita masuk ke uji reliabilitas data. Namun, jika data yang diukur tidak valid, tidak perlu dilakukan uji reliabilitas data. (Janna dan Herianto, 2021)

Uji reliabilitas yang paling umum digunakan adalah koefisien *Cronbach's Alpha*. Uji reliabilitas yang baik disarankan memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih atau sama dengan 0,6. Keandalan instrument dapat dilihat dari nilai Cronbach's alpha, untuk nilai 0,9 memiliki keandalan sangat baik (Amalia, dkk., 2022).

2.7 Service Quality

atau Servqual merupakan metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Mengukur kualitas produk fisik tidak sama dengan industri jasa. Analisis dimulai dengan kuisisioner yang dibagikan kepada konsumen, setiap item pertanyaan memiliki dua jawaban menurut skala (*Likert*), yaitu apakah pelanggan menganggap penting untuk dilakukan atau dilaksanakan dan bagaimana kegiatan tersebut baik atau kurang baik. Misalnya contoh pertanyaan sebagai berikut: Karyawan ramah terhadap tamu hotel vidi : Apakah menurutanda : Tidak penting (1→5) Penting Bagaimana kinerjanya : Tidak penting (1→5) Baik Setelah data dari kuisisioner didapat maka dihitung rata-rata tiap pertanyaan dari seluruh responden, dengan menggunakan persamaan berikut (Prananda, dkk., 2019):

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad \dots(2.1)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad \dots(2.2)$$

$$G = P - E \quad \dots(2.3)$$

Keterangan:

\bar{X} : Skor rata-rata tingkat kepuasan/realita

\bar{Y} : Skor rata-rata tingkat kepentingan/ekspektasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

n : Jumlah responden

G : kesenjangan

E = Expected Service (harapan layanan)

Skor pada *Servqual* pada setiap pasangan pertanyaan Menurut Herman, dkk., (2020) adalah sebagai berikut:

1. Jika *gap* positif (Persepsi > Harapan) maka pelayanan dikatakan “kejutan” dan memuaskan.
2. Jika *gap* nol (Persepsi = Harapan) pelayanan dikatakan berkualitas dan puas.
3. Jika *gap* negatif (Persepsi < harapan) maka pelayanan dikatakan berkualitas buruk dan tidak memuaskan

Gap positif (+) akan diperoleh jika skor yang dipersepsikan lebih besar dari skor yang diharapkan, sedangkan jika skor harapan lebih besar dari skor yang dipersepsikan, *Gap* negatif (-) akan diperoleh. Jika semakin tinggi skor harapan dan semakin rendah skor persepsi, semakin besar kesenjangan. Jika total *gap* positif, maka konsumen dianggap sangat puas dengan pelayanan perusahaan. Sebaliknya jika selisihnya negatif, maka konsumen tidak puas dengan pelayanannya. Semakin kecil *gap*, semakin baik (Hermansyah, dkk, 2020).

Model SERVQUAL dikenal juga dengan istilah GAP. Analisis Model ini berkaitan erat dengan model kepuasan pelanggan yang didasarkan pada rancangan diskonfirmasi. Rancangan ini menegaskan bahwa bila kinerja pada suatu atribut (*attribute performance*) meningkat lebih besar dari pada harapan (*expectation*) atas atribut bersangkutan, maka persepsi terhadap kualitas jasa akan positif dan berlaku juga sebaliknya. Lima *gap* utama dalam *Servqual* meliputi (Lubis, dkk., 2019):

1. Gap 1 adalah Gap Antara Harapan Pelanggan dan Persepsi Manajemen (*Knowledge Gap*).
2. Gap 2 adalah Gap Antara Persepsi Manajemen terhadap Harapan Konsumen dan Spesifikasi Kualitas Jasa (*Standards Gap*).
3. Gap 3 adalah Gap Antara Spesifikasi Kualitas Jasa dan Penyampaian jasa (*Delivery Gap*).
4. Gap 4 adalah Gap Antara Penyampaian Jasa dan Komunikasi Eksternal (*Communications Gap*).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Gap 5 adalah Gap Antara Jasa yang dipersepsikan dan Jasa yang diharapkan (*Service Gap*).

Kualitas layanan merupakan konsep abstrak yang sulit dipahami, karena kualitas layanan memiliki karakteristik *intangibility*, *changeability*, produksi dan konsumsi layanan yang tidak permanen dan simultan. Mengenai dimensi kualitas itu sendiri dijelaskan oleh Parasuraman (2004), mengukur kualitas, ada unsur kualitas pelayanan (*service*). (Winarno dan Absor, 2018):

1. Bukti Fisik (*tangibles*)

Menurut Tjiptono (2006), bukti fisik (*tangible*) merupakan meliputi fasilitas fisik, peralatan, personil dan sarana komunikasi. Hal ini dapat berarti penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan fasilitas kantor, ketersediaan tempat parkir, keberhasilan, kebersihan dan kenyamanan ruang, kelengkapan alat komunikasi, dan penampilan pegawai. Prasarana yang berkaitan dengan layanan pelanggan juga harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan. Gedung yang megah dengan fasilitas pendingin (AC), alat telekomunikasi yang canggih atau perabot kantor yang berkualitas, dan lain-lain menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih suatu produk / jasa.

2. Keandalan (*reliability*)

Menurut Tjiptono (2006), keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu, juga berarti bahwa perusahaan tersebut memenuhi janjinya, seperti memberikan layanannya sesuai dengan jadwal yang telah disepakati. Dalam elemen ini, pedagang harus menawarkan produk/jasa yang dapat diandalkan. Produk/jasa tidak boleh rusak/rusak. Dengan kata lain, produk/jasa harus selalu baik. Anggota perusahaan juga harus jujur dalam menyelesaikan masalah agar pelanggan tidak merasa tertipu. Selanjutnya, ketika mereka membuat janji kepada pelanggan, pemasar harus menepati janjinya. Sekali lagi, janji bukan sekedar janji, janji harus ditepati. Oleh karena itu, time schedule perlu disusun dengan teliti.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Daya tanggap (*responsiveness*)

Menurut Tjiptono (2006), daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan

Anggota Perusahaan harus menyadari janji khusus yang mereka buat kepada klien. Elemen penting lainnya dari elemen respon cepat ini adalah para mitra selalu siap membantu pelanggan. Terlepas dari posisi Anda di perusahaan, Anda harus selalu memperhatikan pelanggan yang mendekati perusahaan.

4. Jaminan (*assurance*)

Menurut Tjiptono (2006), jaminan (*assurance*) merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Dalam persaingan yang ketat, anggota perusahaan harus bertindak secara kompeten, yaitu memiliki pengetahuan dan keterampilan sendiri. IBM menekankan faktor-faktor ini kepada teknisi yang terlibat dalam pemasangan dan layanan. Faktor keamanan juga penting, yaitu memberikan rasa aman dan pasti kepada pelanggan

5. Empati (*empathy*)

Menurut Tjiptono (2006), empati (*empathy*) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Setiap karyawan perusahaan harus dapat mengatur waktunya sedemikian rupa sehingga dapat dengan mudah dihubungi melalui telepon atau secara langsung. Coba dering telepon sampai tiga kali, lalu langsung diangkat. Ingatlah bahwa waktu pelanggan sangat terbatas sehingga tidak mungkin menunggu terlalu lama.

2.8 Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis atau yang disingkat dengan IPA adalah prosedur untuk menunjukkan kepentingan relatif berbagai atribut dalam menentukan atribut-atribut yang mendasar, sehingga dapat mengidentifikasi area atau atribut untuk peningkatan kualitas jasa. Martilla dan Jaime pertama kali

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memperkenalkan metode IPA, yang bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa, juga dikenal sebagai analisis kuadran. IPA diterima secara luas dan digunakan di berbagai bidang karena kemudahan penggunaan dan tampilan hasil analisisnya, sehingga mudah untuk menyarankan peningkatan kinerja (Zaini dan Maukar, 2021)

Misi utama IPA adalah memberikan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen berdampak signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas mereka, serta faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena kondisi saat ini kurang memuaskan (Sultan et al., 2013). Menurut Dirgantara dan Sambodo (2015), berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja dilakukan perhitungan kesesuaian kepentingan dan derajat implementasi. Tingkat kepatuhan menentukan urutan kepentingan ketika menambahkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. (Jazuli, dkk., 2020)

Langkah-langkah IPA secara umum adalah sebagai berikut (Winarno dan Absor, 2018):

1. Identifikasi elemen atau aspek kritis yang akan dinilai
2. Kembangkan kuesioner yang akan digunakan untuk menilai kepentingan dan kinerja item atau aspek yang diidentifikasi pada langkah pertama.
3. Hitung rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja setiap item

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \dots(2.4)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad \dots(2.5)$$

Keterangan:

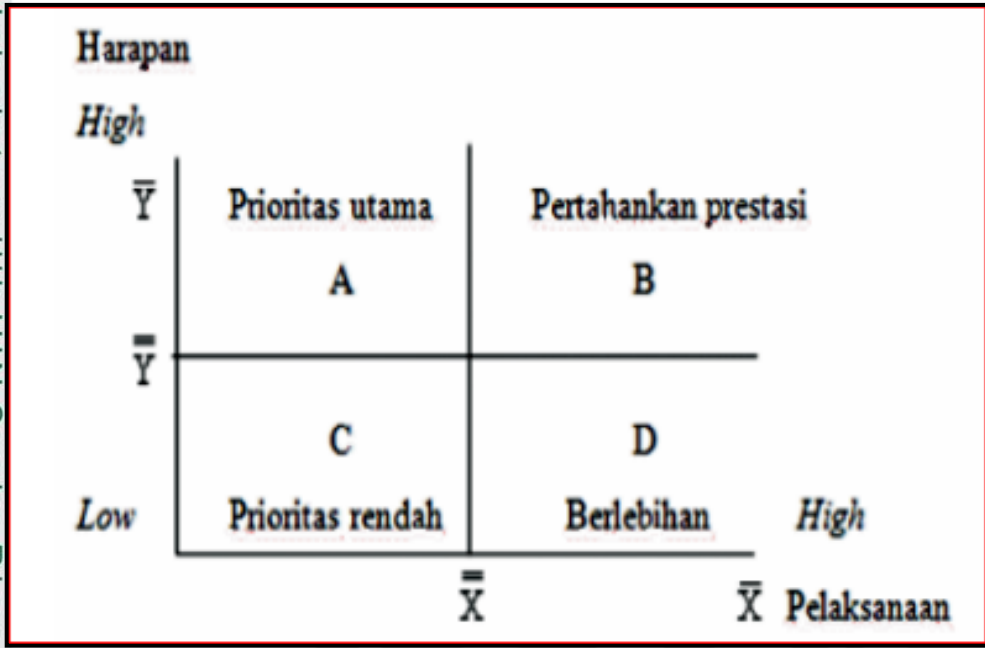
\bar{X} : Skor rata-rata tingkat kepuasan/realita

\bar{Y} : Skor rata-rata tingkat kepentingan/ekspektasi

kemudian digambarkan dalam matriks dua dimensi, biasanya sumbu vertikal mewakili rata-rata kepentingan dan sumbu horizontal mewakili rata-rata sebenarnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.1 Matriks Importance Performance Analysis
(Sumber: Winarno dan Absor, 2018)

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut (Winarno dan Absor, 2018):

1. Prioritas Utama (*Concentrate Here*)

Terdapat faktor-faktor dalam kuadran ini yang dianggap penting dan/atau diharapkan oleh konsumen, tetapi kinerja perusahaan dipandang kurang memuaskan, sehingga perusahaan harus fokus pada pengalokasian sumber daya untuk meningkatkan kinerja di kuadran ini.

2. Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)

Dalam kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan/atau diharapkan dapat mendukung kepuasan pelanggan bagi organisasi untuk mempertahankan pencapaian tersebut.

3. Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap rendah persepsi atau kinerja nyata, atau tidak terlalu penting dan tidak diharapkan oleh konsumen, sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau lebih memperhatikan faktor tersebut.

4. Berlebihan (*Possibly Overkill*)

Di dalam kuadran tersebut terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan diabaikan oleh organisasi sehingga organisasi dapat lebih baik

mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor tersebut ke faktor lain dengan tingkat prioritas yang lebih tinggi.



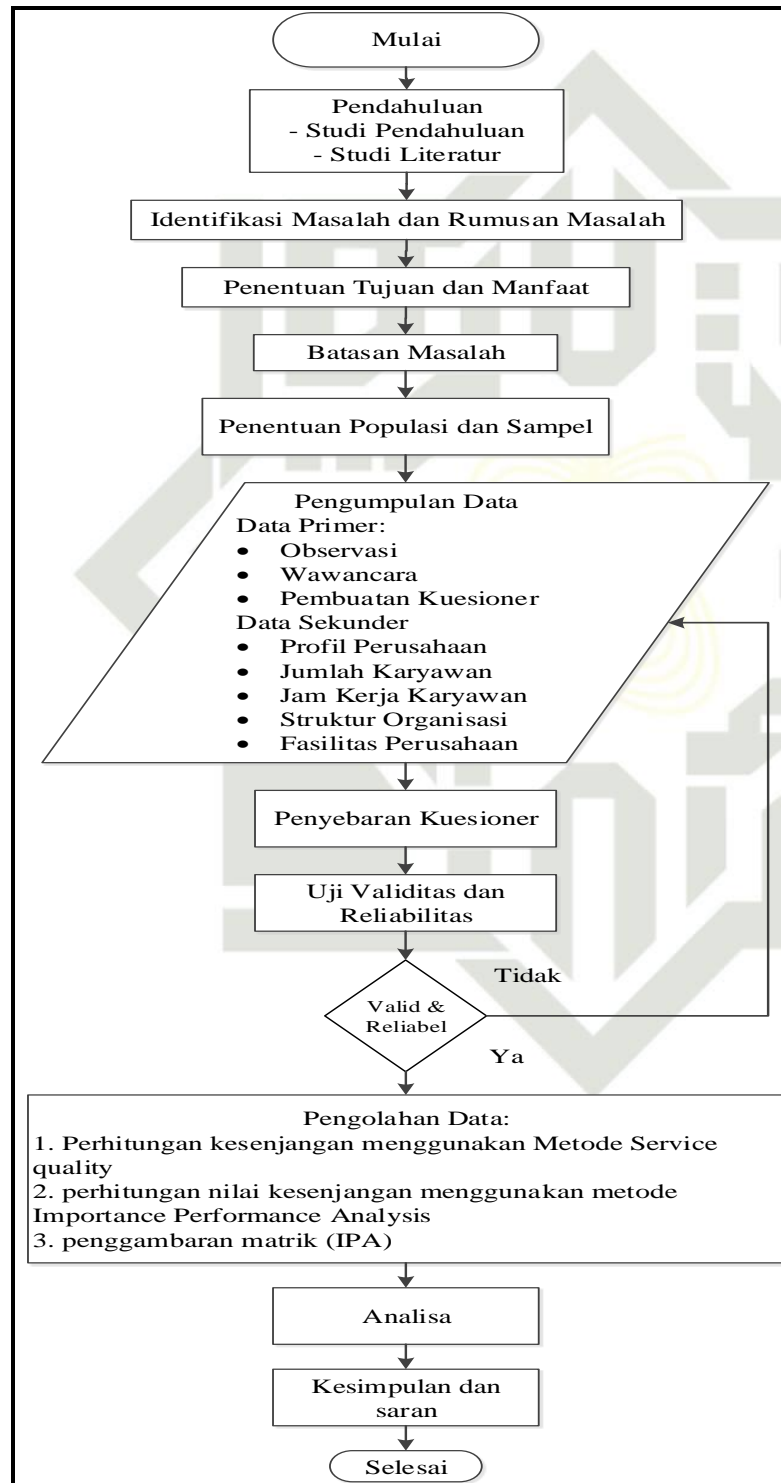
UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian adalah uraian dari setiap langkah-langkah dalam proses penelitian. Tahapan penelitian dapat dilihat pada gambar 3.1



Gambar 3.1 Flow Chart Metodologi Penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian berupa pendekatan kuantitatif dengan tujuan mengetahui tingkat kepuasan karyawan CV. Bunga Mas Pratama dengan menggunakan metode Metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Berdasarkan pendekatan yang dilakukan pengumpulan data akan menggunakan kuesioner terhadap karyawan sebagai reponden dan juga wawancara sebagai pelengkap data yang dibutuhkan dalam penelitian. Selanjutnya pada pengolahan data akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap data yang didapatkan dengan menggunakan aplikasi *software (SPSS)*.

Pendahuluan

Pendahuluan merupakan awalan dari tahap dalam melakukan penelitian. pada pendahuluan ini bisa dengan mengunjungi lokasi dari tempat yang akan dijadikan objek penelitian atau survey penelitian dengan tujuan mengetahui situasi dan kondisi serta mengumpulkan informasi terkait objek penelitian. survey penelitian ini juga bertujuan mendapatkan suatu topik permasalahan yang dapat diangkat dalam sebuah penelitian. studi pendahuluan ini beralamatkan Jl. Husni Thamrin, Kecamatan Arga Makmur, Kabupaten Bengkulu Utara, provinsi Bengkulu.

Studi literatur sendiri yaitu pengumpulan beberapa sumber yang digunakan dengan tujuan mendapatkan solusi atau metode dari permasalahan yang sudah ditemukan. Sumber tersebut bisa didapatkan dari berupa dokumen-dokumen yang relevan, misalnya buku dan jurnal. Studi literature pada penelitian ini mengumpulkan sumber yang berkaitan dengan analisa kepuasan Karyawan dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah yaitu penemuan permasalahan yang ada pada objek penelitian. Identifikasi masalah berguna untuk memfokuskan penelitian yang dilakukan agar hasil yang didapatkan akan lebih terarah. Identifikasi masalah yang ditemukan pada perusahaan yaitu kurangnya rasa kepuasan dari karyawan sendiri terhadap berbagai aspek.

Rumusan masalah adalah rangkaian masalah yang direncanakan dalam penelitian. rumusan masalah ini juga bertujuan untuk memfokuskan arah serta menjadi pedoman dalam melakukan penelitian agar sesuai dengan permasalahan yang ditemukan. Penelitian ini menemukan rumusan masalah yaitu “menganalisa kepuasan karyawan pada CV. Bunga Mas Pratama dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* dan

importance Performance Analysis (IPA) serta aspek-aspek yang perlu diperbaiki dalam meningkatkan kepuasan karyawan”

3.4 Tujuan dan Manfaat

Tujuan yaitu rangkaian arah yang akan dicapai pada penelitian yang menjadi fokus utama dalam melakukan penelitian. Penetapan tujuan yaitu untuk memfokuskan arah terhadap penelitian yang dilakukan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisa kepuasan karyawan CV. Bunga Mas Pratama dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* dan Mengetahui dimensi dan atribut-atribut kualitas apa saja yang harus diperbaiki dengan tujuan meningkatkan kepuasan karyawan.

Manfaat sendiri yaitu keinginan yang diharapkan dari penelitian yang terselesaikan. Manfaat sendiri bisa didapatkan bagi perusahaan yang diteliti maupun penulis dalam menyelesaikan penelitian.

3.5 Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah pengumpulan informasi dari lokasi yang dijadikan objek penelitian. Data tersebut dikumpulkan bertujuan untuk dapat diolah secara matematis pada tahapan pengolahan data. Pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara, yaitu dialog yang dilakukan kepada narasumber pada lokasi objek penelitian yang bertujuan mendapatkan sedikit banyaknya informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Wawancara yang dilakukan yaitu dengan pemilik dari perusahaan dan karyawan yang berada ditempat.
2. Observasi, yaitu kegiatan mendapatkan informasi dengan mengamati hal yang dibutuhkan dalam penelitian baik seputar lingkungan kerja, cara karyawan bekerja atau fasilitas dari perusahaan.
3. Kuesioner, yaitu pengumpulan data dengan mengajukan pendapat responden untuk diolah lebih lanjut. Pada penelitian ini karyawan dari Perusahaan sendiri yang akan menjadi responden dengan terdiri dari beberapa pertanyaan dengan level respon yang berbeda. Serta kuesioner yang diajukan terdapat kuesioner yang menunjukkan harapan karyawan dan aktual yang terjadi terhadap 5dimensi penilaian pada kepuasan karyawan.

3.6 Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan dari suatu kelompok yang akan diteliti. Sedangkan sampel adalah sebagian jumlah atau beberapa yang sudah mewakili secara keseluruhan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dari suatu populasi. Pada penelitian ini teknik yang digunakan dalam memilih sampel adalah teknik total sampling yaitu pengambilan sampel keseluruhan dari jumlah karyawan yang artinya jumlah sampel yaitu keseluruhan karyawan sebanyak 29 orang.

3.7 Pengolahan Data

Hasil dari kuesioner yang sudah terisi sebagai pengumpulan data kemudian akan dilakukan pengolahan data dengan berbagai tahap sehingga nantinya menemukan hasil yang dicapai.

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas yaitu pengujian seberapa tepat kuesioner yang diajukan dalam penelitian. Uji validitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Tingkat ketelitian pada uji validitas ini yaitu $(\alpha) = 0,05$. Apabila nilai koefisien r dari data yang dihitung $>$ nilai r tabel maka data dapat dikatakan valid dan begitu pula sebaliknya. Dalam memudahkan dalam penghitungan uji validitas maka perhitungannya dapat menggunakan aplikasi SPSS

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu pengujian seberapa konsisten data yang sudah didapatkan. Apabila kuesioner yang sudah digunakan memiliki nilai reliabel yang tinggi dapat dipastikan bahwa instrumen pengumpulan data tersebut baik. Jika variabel memiliki nilai cronbach alpha yaitu $> 0,7$ maka data dapat dikatakan reliabel. Dalam memudahkan dalam penghitungan uji reliabilitas maka perhitungannya dapat menggunakan aplikasi SPSS.

3.7.3 Service Quality

Service Quality atau *Servqual* adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini. Metode ini melakukan pengukuran suatu kesenjangan atau GAP dari sebuah pelayanan dengan menjadikan keinginan dan aktual dari pelayanan yang diterima sebagai tolak ukur kesenjangan. Terdapat 5 dimensi sebagai parameter kesenjangan terhadap sebuah kepuasan karyawan yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*.

Langkah-langkah dalam menganalisa kepuasan karyawan menggunakan metode *Servqual* adalah sebagai berikut:

Membuat sebuah kuesioner berisikan aspek-aspek kritis berdasarkan dimensi pada pengukuran *Servqual*.

Membuat kuesioner dalam bentuk Google form agar mudah dibagikan kepada seluruh karyawan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Membagikan kuesioner kepada seluruh karyawan.

Mendata informasi responden berdasarkan harapan dan aktual.

Melakukan uji validitas dan reliabilitas dari informasi responden

Menjumlahkan nilai harapan dan aktual serta rata rata pada setiap dimensi.

Mendapatkan nilai selisih dari harapan dan aktual karyawan.

3.7.4 Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis adalah metode yang beriringan dengan metode *Service Quality*. Sama dengan *Service Quality* pada metode ini juga memiliki 5 dimensi sebagai parameter dalam mengukur kepuasan karyawan. Hal yang membedakan kedua metode ini yaitu pada pada *Service Quality* kesenjangan diukur dari setiap dimensi yang ada sedangkan pada *Importance Performance Analysis* setiap aspek yang ada didalam dimensi dilakukan pengukuran sehingga didapatkan atribut apa saja yang perlu dilakukan perbaikan terhadap kepuasan karyawan.

Langkah-langkah dalam menganalisa kepuasan karyawan menggunakan metode *Servqual* adalah sebagai berikut:

1. Membuat sebuah kuesioner berisikan aspek-aspek kritis berdasarkan dimensi pada pengukuran IPA.
2. Membuat kuesioner dalam bentuk Google form agar mudah dibagikan kepada seluruh karyawan.
3. Membagikan kuesioner kepada seluruh karyawan.
4. Mendata informasi responden berdasarkan harapan dan aktual.
Melakukan uji validitas dan reliabilitas dari informasi responden
Menjumlahkan nilai harapan dan aktual berdasarkan elemen-elemen dalam dimensi.
Mendapatkan nilai selisih dari harapan dan aktual karyawan.
Menggambarkan kesenjangan dari harapan dan aktual kedalam sebuah plot matrik.

Analisa pada kesenjangan kepuasan karyawan yang digambarkan dengan sebuah plot matrik yang nantinya membagi setiap atribut pada keempat kuadran pada matrik.

1. Kuadran pertama, atribut yang ada pada kuadran ini harus di prioritaskan agar menunjang kepuasan karyawan.
2. Kuadran kedua, atribut yang ada pada kuadran ini merupakan atribut yang penting dan pada kepuasan karyawan juga sudah sangat memuaskan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Kuadran ketiga, atribut yang ada pada kuadran ini merupakan atribut yang tidak terlalu berpengaruh dan pada fokus perbaikannya juga tidak terlalu untuk diperhatikan.
4. Kuadran keempat, atribut yang ada pada kuadran ini merupakan atribut yang tidak terlalu diperhatikan oleh karyawan namun pada atribut ini memiliki tingkat kepuasan yang sangat berlebih.

Analisa

Analisa adalah suatu cantuman pemahaman terhadap objek penelitian berdasarkan dari tujuan, metode yang digunakan beserta pengolahan data yang sudah dilakukan sehingga menemukan suatu hasil. Selain itu analisa menggunakan metode *servqual* dan *IPA* ini dapat memberikan solusi terhadap permasalahan pada dimensi dan atribut yang ditemukan.

3.9 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan yaitu hasil keseluruhan penelitian yang dilakukan secara ringkas. Dan mencakup semua tahap yang sudah dilakukan beserta penjelasan dari tujuan dari penelitian dilakukan. Dan saran yaitu pendapat peneliti terhadap masukan yang selama penelitian dilakukan dan menemukan catatan-catatan penting. Hal ini juga bertujuan agar hasil penelitian dapat bermanfaat dengan baik.

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Berdasarkan kelima dimensi pada kepuasan karyawan ini memiliki nilai kesenjangan yang apa bila diurutkan maka dimensi yang memiliki nilai kesenjangan paling besar yaitu pada dimensi *Reliability*, selanjutnya pada dimensi *Assurance*, *Tangibles*, *Responsiveness*, dan terakhir *Emphaty*. Juga pada setiap atribut didapati kesimpulan bahwa setiap atribut masih perlu diperbaiki terutama atribut yang memiliki kesenjangan tinggi seperti A2, A4, A5, A10, A11, A12, A15.

2. Setelah dilakukannya analisa IPA pada atribut didapati kuadran I terdapat atribut yaitu A2, A4, A5, A10, A11, A12 dan A15. Pada kuadran II terdapat atribut A13, A16, A17 dan A18. Pada kuadran III terdapat atribut A8, A9, A14, dan A16. Terakhir Pada kuadran IV terdapat atribut A1, A3 dan A7.

6.2 Saran

Saran yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagi perusahaan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan ditemukan atribut yang bisa diperbaiki oleh perusahaan dengan harapan dapat membantu perusahaan dalam menunjang kepuasan karyawan dalam bekerja dengan perusahaan.

Bagi pembaca

Pembaca dapat melakukan penelitian selanjutnya dengan membedakan kuesioner berdasarkan posisi tertentu dengan tujuan mendapatkan kepentingan berdasarkan posisi karyawan masing-masing.