

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PERUMDAM
TIRTA KERTA RAHARJA KABUPATEN TANGERANG
DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS (IPA)**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

AZKA AZIZI FADILLAH

1412105002

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA**

2025

INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PERUMDAM
TIRTA KERTA RAHARJA KABUPATEN TANGERANG
DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu (S-1)

AZKA AZIZI FADILLAH

1412105002

**MANAJEMEN
TANGERANG SELATAN**

2025

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Azka Azizi Fadillah

NPM : 1412105002

Tanda Tangan :

Tanggal :

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PERUMDAM TIRTA KERTA RAHARJA KABUPATEN TANGERANG DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)			
ORIGINALITY REPORT			
10%	10%	3%	4%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	journal.unpak.ac.id	1%	
	Internet Source		
2	repository.uinjkt.ac.id	1%	
	Internet Source		
3	repository.radenfatah.ac.id	1%	
	Internet Source		
4	dspace.uil.ac.id	1%	
	Internet Source		
5	ejournal.upnvj.ac.id	1%	
	Internet Source		
6	repositori.stiamak.ac.id	<1%	
	Internet Source		
7	ilmiahtesis.wordpress.com	<1%	
	Internet Source		
8	eprints.uny.ac.id	<1%	
	Internet Source		
9	Submitted to Udayana University	<1%	
	Student Paper		
10	repository.umsu.ac.id	<1%	
	Internet Source		
11	Submitted to Universitas Andalas	<1%	
	Student Paper		



INSTITUT TEKNOLOGI INDONESIA

Jl. Raya Puspiptek, Tangerang Selatan - 15314
(021) 7562757

www.iti.ac.id [institutteknologiindonesia](https://www.instagram.com/institutteknologiindonesia) [@kampusITI](https://www.facebook.com/kampusITI) Institut Teknologi Indonesia

SURAT KETERANGAN

/SKCP/PERPUS-ITI/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa:

Nama Pemohon : **Azka Azizi Fadillah**
Status Pemohon : **Mahasiswa**
Nomor Identitas : **1412105002**

Telah menyerahkan dokumen uji plagiasi dengan judul sebagai berikut:

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PERUMDAM TIRTA KERTA RAHARJA
KABUPATEN TANGERANG DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE
ANALYSIS (IPA)**

Hasil pengecekan uji kemiripan dokumen diatas adalah sebesar **10 %**.

Demikian kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, 07 Maret 2025
Staf Perpustakaan,

(Dwima Trisna Wulandari, S.IP)

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Azka Azizi Fadillah
NPM : 1412105002
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Perumdam Tirta Kerta Raharja
Kabupaten Tangerang Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Pada Program Studi Manajemen Institut Teknologi Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Dosen Pembimbing : Afina Putri Vindiana, S.Si, M.S.M (.....)
Dosen Penguji 1 : Edward Sahat Tampubolon, ST, MM (.....)
Dosen Penguji 2 : Dr. Annuridya R.P.O., S.Pi., MM (.....)
Dosen Penguji 3 : Dr. Ir. Linda Theresia, MT (.....)

Ditetapkan di : Kampus Institut Teknologi Indonesia, Tangerang Selatan

Tanggal :

KETUA PROGRAM STUDI MANAJEMEN

(Dr. ANNURIDYA ROSYIDTA PRATIWI OCTASYLVA, S.Pi, MM)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Institut Teknologi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Azka Azizi Fadillah
NPM : 1412105002
Program Studi : Manajemen
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Teknologi Indonesia Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non – exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Perumdam Tirta Kerta Raharja Kabupaten
Tangerang Dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas *Royalti Non Eksklusif* ini Institut Teknologi Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir/Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang Selatan, Februari 2025

Yang Menyatakan

Azka Azizi Fadillah

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berat serta karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PERUMDAM TIRTA KERTA RAHARJA KABUPATEN TANGERANG DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)”** Tujuan laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pendidikan di Institut Teknologi Indonesia.

Penulis menyadari tanpa adanya doa, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak tidak akan dapat terwujud. Oleh karena itu perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua yang telah memotivasi, mendoakan dan memberikan dukungan sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
2. Ibu DR. Annuridya R.P.O, SPi, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Institut Teknologi Indonesia, yang telah memberikan nasihat-nasihat dalam akademik selama belajar di Program Studi Manajemen.
3. Ibu Afina Putri Vindiana, Ssi, M.S.M sebagai dosen pembimbing, yang senantiasa memberikan pengarahan, masukan dan pembelajaran dalam pengerjaan Tugas Akhir ini.
4. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Manajemen Institut Teknologi Indonesia yang selalu memberikan perhatian dan mengingatkan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
5. Teman-teman Program Studi Manajemen Angkatan 2021 yang telah memberikan motivasi serta dukungan.
6. Seluruh pihak-pihak yang terkait yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan, semangat dan doa dalam penyusunan Tugas Akhir ini, maupun dalam kehidupan penulis.
7. Perempuan hebat yang lahir pada tanggal 5 Mei 2003 yang selalu membantu dan memotivasi saya selalu hingga saya berhasil berada di titik ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan dengan segala kekurangannya. Untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan dari tugas akhir ini agar penulis dapat memperbaiki di waktu yang akan datang. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan khususnya bagi penulis.

Tangerang Selatan, 2024

Azka Azizi Fadillah

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	1
BAB I	3
PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tinjauan Penelitian	5
1.4 Batasan Masalah	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Jasa	8
2.1.2 Pelanggan	8
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	8
2.1.4 Manajemen Komplain	9
2.1.5 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	9
2.2 Kerangka Berfikir	10
2.3 Penelitian Terdahulu	11
BAB III	16
METODELOGI PENELITIAN	16
3.1 Flowchart	16
3.2 Deskripsi Flowchart	17
3.2.1 Mulai	17
3.2.2 Studi Literatur	17
3.2.3 Studi Lapangan	18
3.2.4 Perumusan Masalah	18

3.2.5	Tujuan Penelitian	18
3.2.6	Pengumpulan Data	18
3.2.7	Jenis Penelitian	19
3.2.8	Uji Validitas dan Reliabilitas	19
3.2.9	Analisis Data	20
3.2.10	Kesimpulan	21
3.2.11	Selesai	21
3.3	Operasional Variabel dan Indikator	22
BAB IV		25
HASIL DAN PEMBAHASAN		25
4.1	Hasil Penelitian	25
4.2	Uji Coba Kuesioner	25
4.2.1	Uji Coba Validitas	25
4.2.2	Uji Coba Reliabilitas	27
4.3	Karakteristik Responden	28
4.4	Analisis Deskriptif	29
4.4.1	Analisis Deskriptif Variabel <i>Tangible</i>	30
4.4.2	Analisis Deskriptif Variabel <i>Responsiveness</i>	33
4.4.3	Analisis Deskriptif Variabel <i>Reliability</i>	36
4.4.4	Analisis Deskriptif Variabel <i>Assurance</i>	39
4.4.5	Analisis Deskriptif Variabel <i>Empathy</i>	42
4.5	Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Importance</i> dan <i>Performance</i>	45
4.5.1	Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Tangible</i>	46
4.5.2	Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Responsiveness</i>	47
4.5.3	Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Reliability</i>	48
4.5.4	Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Assurance</i>	49
4.5.5	Tingkat Kesesuaian Variabel <i>Empathy</i>	50
4.5.6	Rata – rata Keseluruhan Perhitungan	51
4.5.7	Penilaian Persepsi dan Harapan	52
4.6	Diagram Kartesius	53
4.7	Implementasi Manajerial	59
BAB V		61

KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	64