UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Persepsi dan Harapan Pengguna sebagai Dasar Perumusan Rekomendasi Peningkatan Layanan pada NutriHub Yogyakarta
Moch. Alfi Noordin Zidan, Prof. Ir. Adi Djoko Guritno, M.SIE., Ph.D. ; Dr. Atris Suyantohadi, S.T.P., M.T.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**
HALAMAN PERNYATAAN ..... **iii**
KATA PENGANTAR ..... **iv**
DAFTAR ISI ..... **vi**
DAFTAR GAMBAR ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **x**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xi**
ABSTRAK ..... **xii**
ABSTRACT ..... **xiii**
BAB I **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 11
1.3 Tujuan Penelitian 11
1.4 Batasan Penelitian 12
1.5 Manfaat Penelitian 12
BAB II **15**
2.1 Profil Perusahaan 15
2.2 *Community Hub* 16
2.2.1 Pengertian *Community Hub* 16
2.2.2 Nutrifood Hub (NutriHub) 17
2.3 Layanan 18
2.3.1 Pengertian Layanan 18
2.3.2 Karakteristik Layanan 19
2.4 Kualitas Layanan 21
2.4.1 Pengertian Kualitas 21
2.4.2 Kualitas Layanan 22
2.4.3 Dimensi Kualitas Layanan 23
2.4.4 Model Kualitas Layanan 25
2.5 Harapan Pelanggan 29
2.6 Kepuasan Pelanggan 31
2.7 Pengukuran Kepuasan Pelanggan 32
2.8 *Customer Satisfaction Index* (CSI) 35
2.9 Metode *Service Quality* (SERVQUAL) 37
2.10 *Importance Performance Analysis* (IPA) 38
2.11 Penelitian Terdahulu 42
BAB III **44**
3.1 Objek Penelitian 44
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian 44

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Persepsi dan Harapan Pengguna sebagai Dasar Perumusan Rekomendasi Peningkatan Layanan pada NutriHub Yogyakarta
Moch. Alfi Noordin Zidan, Prof. Ir. Adi Djoko Guritno, M.SIE., Ph.D. ; Dr. Atris Suyantohadi, S.T.P., M.T.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

3.3 Pengumpulan Data 44
3.3.1 Data Primer 44
3.3.2 Data Sekunder 45
3.4 Teknik Pengumpulan Data 46
3.5 Populasi dan Sampel 47
3.6 Metode Pengolahan dan Analisis Data 48
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian 48
3.6.2 Uji Normalitas 52
3.6.3 Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) 53
3.6.4 Metode *Service Quality* (SERVQUAL) 55
3.6.5 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) 55
3.7 Tahapan Alur Penelitian 59
3.8 Diagram Alir Penelitian 66
BAB IV 68
4.1 Gambaran Umum Layanan NutriHub Yogyakarta 68
4.2 Perumusan Atribut Layanan 70
4.3 Uji Validitas Isi Instrumen (CVR) 71
4.4 Uji Instrumen Data Penelitian 74
4.4.1 Uji Validitas 74
4.4.2 Uji Reabilitas 78
4.5 Uji Normalitas Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja 79
4.6.1 Jenis Kelamin 81
4.6.2 Usia 82
4.6.3 Domisili 83
4.6.4 Profesi 84
4.6.5 Bidang Komunitas/Instansi 85
4.6.6 Frekuensi Penggunaan 86
4.6.7 Durasi Penggunaan Per Kunjungan 87
4.6.8 Aktivitas yang Dilakukan 88
4.7 Analisis Kepuasan Pengguna dengan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) 89
4.8 Analisis Kualitas Layanan dengan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) 93
4.8.1 Nilai SERVQUAL Keseluruhan 93
4.8.2 Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) 96
4.8.3 Dimensi *Reliabilty* (Keandalan) 98
4.8.4 Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) 100
4.8.5 Dimensi *Assurance* (Jaminan) 102
4.8.6 Dimensi *Emphaty* (Empati) 105
4.8.7 Rata-Rata Nilai SERVQUAL Setiap Dimensi 107
4.9 Analisis Prioritas Perbaikan dengan Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) 108
4.9.1 Tingkat Kesesuaian 10

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Persepsi dan Harapan Pengguna sebagai Dasar Perumusan Rekomendasi Peningkatan Layanan pada NutriHub Yogyakarta
Moch. Alfi Noordin Zidan, Prof. Ir. Adi Djoko Guritno, M.SIE., Ph.D. ; Dr. Atris Suyantohadi, S.T.P., M.T.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

4.9.2 Diagram Kartesius....113
4.10 Implikasi Manajerial....121
4.10.1 Implikasi Berdasarkan Temuan Analisis....121
4.10.2 Implikasi terkait Keberlanjutan Layanan....123
4.10.3 Pendekatan Perspektif Manajemen dalam Implementasi Rekomendasi....125
BAB V....130
5.1 Kesimpulan....130
5.2 Saran....132
DAFTAR PUSTAKA....133
LAMPIRAN....137