Analisis Efisiensi Kualitas Pelayanan pada Toko Swalayan di Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta Menggunakan Metode *Data Envelopment Analysis* (DEA)

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Ditulis oleh :

Nama	**: Berlenia Yulianita Susilo**
Nomor Mahasiswa	**: 11311227**
Jurusan	**: Manajemen**
Bidang Konsentrasi	**: Operasional**

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2016

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/ sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku."

Yogyakarta, 21 September 2016

Penulis,



Berlenia Yulianita Susilo

Analisis Efisiensi Kualitas Pelayanan pada Toko Swalayan

di Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta

Menggunakan Metode *Data Envelopment Analysis* (DEA)

Nama	**: Berlenia Yulianita Susilo**
Nomor Mahasiswa	**: 11311227**
Jurusan	**: Manajemen**
Bidang Konsentrasi	**: Operasional**

Yogyakarta, 21 September 2016

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

Anjar Priyono, Ph.D

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

ANALISIS EFISIENSI KUALITAS PELAYANAN PADA TOKO SWALAYAN DI WILAYAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA MENGGUNAKAN METODE DATA ENVELOPMENT ANALYSIS (DEA)

Disusun Oleh : **BERLENIA YULIANITA SUSILO**

Nomor Mahasiswa : **11311227**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Selasa, tanggal: 18 Oktober 2016

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Anjar Priyono, Ph.D .....

Penguji : Moch. Nasito, Drs., MM. .....

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

Dr. Drs. Agus Harjito, M.Si.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan penelitian ini. Penulisan penelitian ini berjudul "Analisis Efisiensi Kualitas Pelayanan Pada Toko Swalayan di Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta Menggunakan Metode *Data Envelopment Analysis* (DEA)". Penelitian dan penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan dalam jenjang perkuliahan Strata-1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Dalam penelitian ini menganalisis tingkat efisiensi kualitas pelayanan yang diberikan toko swalayan di DIY yaitu dengan merk dagang Indomart, Alfamart, Circle-K, Superindo, dan Mirota Kampus. Metode yang digunakan adalah *Data Envelopment Analysis* (DEA) dengan *software* WDEA, yaitu sebuah metode yang dapat mengukur tingkat efisiensi suatu objek atau *Decision Making Unit* (DMU).

Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan, bantuan, nasihat, dan saran serta kerjasama dari berbagai pihak, segala hambatan tersebut akhirnya dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini, izinkan penulis untuk mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, yaitu khususnya kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan kemudahan dan kelancaran bagi penulis untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik serta Nabi Muhammad SAW utusan-Nya.

2. Orang tua, ayahanda dan almarhum ibunda tercinta yang telah mendidik dan mendukung sepenuh hati. Tidak lupa ucapan terimakasih untuk ridho, doa, serta kasih sayang yang tidak ada batasnya.
3. Bapak Anjar Priyono, Ph.D, selaku dosen pembimbing skripsi, yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan dengan sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Drs. Dwipraptono Agus Harjito, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Drs. Sutrisno, M.M. dan Ibu Dra. Siti Nur Syamsiah, M.M. selaku Kepala Jurusan dan Wakil Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
6. Responden yang telah bersedia membantu mengisi kuesioner pada penelitian ini sehingga penulisan penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Seluruh pihak terdekat yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang selalu memberikan doa, motivasi, inspirasi, dan dukungan kepada penulis, semoga selalu diberikan rahmat dan perlindungan Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini jauh dari kesempurnaan, maka saran dan kritik dari segala pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya. Harapannya semoga ke depannya karya ini dapat bermanfaat bagi pelaku bisnis sejenis, bagi akademisi, dan bagi seluruh pihak yang berkepentingan dan membutuhkan.

Wassalamualaikum Wr. Wb