

TUGAS AKHIR

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DEALER MOBIL DENGAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)*

Diajukan guna melengkapi sebagai syarat
dalam mencapai gelar Sarjana Strata satu (S1)



Disusun Oleh :

Nama : Dennis Herlambang

NIM : 41618310015

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCUBUANA

BEKASI

2020

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Dennis Herlambang

N.I.M : 41618310015

Jurusan : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Judul Tugas Akhir : Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dealer Mobil dengan metode *Importance Performance Index (IPA)*

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan laporan ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas Mercu Buana.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,



[Dennis Herlambang]

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DEALER
MOBIL DENGAN METODE *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***



Disusun Oleh:

Nama : Dennis Herlambang
NIM : 41618310015
Program Studi : Teknik Industri

Dosen Pembimbing



(Uly Amrina, ST, M.M.)

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir/Ketua Program Studi Teknik Industri

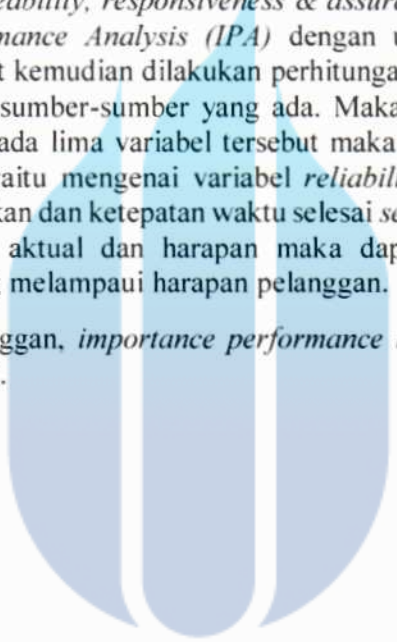


(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.)

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara kinerja yang diharapkan oleh pelanggan dibandingkan dengan kinerja aktual di lapangan. Ketika kinerja aktual lebih tinggi dibandingkan dengan harapan pelanggan maka pelanggan merasakan puas dan sebaliknya. Pada kasus perusahaan jasa, kepuasan pelanggan adalah salah satu faktor penting dalam menciptakan iklim bisnis yang baik, pada contoh kasus tugas akhir ini belum maksimal dalam memuaskan hasrat pelanggan, untuk itu perlu dianalisis faktor apa saja yang berpengaruh. Kepuasan pelanggan secara garis besar meliputi variabel *tangible, reability, responsiveness & assurance*, yang dianalisis melalui *Importance Performance Analysis (IPA)* dengan uji validitas dan uji reabilitas. Ke dua uji tersebut kemudian dilakukan perhitungan dengan target nilai yang sudah ditetapkan oleh sumber-sumber yang ada. Maka dari dua puluh tiga pertanyaan yang termasuk pada lima variabel tersebut maka ada dua hal penting yang perlu di improvisasi yaitu mengenai variabel *reliabilty* yaitu kemampuan teknisi dalam analisis kerusakan dan ketepatan waktu selesai *service* sedangkan dari analisis gap antara kinerja aktual dan harapan maka dapat diketahui bahwa *performance* belum ada yang melampaui harapan pelanggan.

Kata kunci: Kepuasan pelanggan, *importance performance index (IPA)*, kualitas pelayanan, diagram kartesius.

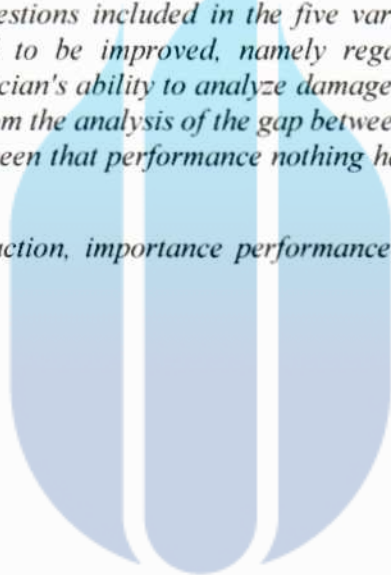


UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

Customer satisfaction is comparison between customer's expected performance and actual performance. When actual performance is higher than customer expectation, customer will be satisfied and vice versa. Case at service companies, customer satisfaction is one of the important factor in creating good climate for business, this is example of final task that not properly maximized customer satisfaction yet, then analisis is needed to do know every factors affect that. Customer satisfaction broadly includes variables tangible, reability, responsiveness, assurance & Empty using Importance Performance Analysis (IPA) method, validation test and reability test is included here. The two tests are then calculated with the target values that have been determined by the existing sources. So from the twentythree questions included in the five variables, there are two important things that need to be improved, namely regarding the reliability variable, which is the technician's ability to analyze damage and the timeliness of service completion, while from the analysis of the gap between actual performance and expectations, it can be seen that performance nothing has exceeded customer expectations.

Keywords: Customer satisfaction, importance performance index (IPA), service quality, cartesius diagram.



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

Kata Pengantar

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunian-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Tugas Akhir dengan judul “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dealer Mobil dengan Metode Importance Performance Index (IPA)” ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat lulus Pendidikan Sarjana (S1) Teknik Industri Angkatan ke-33, universitas Mercubuana.

Selama penyusunan tugas akhir ini banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan motivasi kepada penulis. Untuk semua itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, Selaku Rektor Universitas Mercubuana.
2. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T selaku ketua program studi teknik industri Mercubuana keranggan.
3. Ibu Uly Amrina, ST, MM. selaku Pembimbing yang telah membantu memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan tugas akhir ini.
4. Kepada kedua orang tua serta teman-teman, yang telah memberikan nasihat, perhatian dan do'a kepada penulis selama menjalani pendidikan.

Selanjutnya penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca umumnya dan bagi penulis pribadi dapat dijadikan sebagai penambah wawasan ilmu pengetahuan dan dapat dikembangkan untuk memperlancar dalam melaksanakan tugas.

Bekasi, 27 Agustus 2020



Dennis Herlambang

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Batasan Penelitian	5
1.5. Sistematika Penulisan	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Pelanggan	7
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Pemikiran	21

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Jenis Data dan Informasi	22
3.3 Metode Pengumpulan Data	22
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data	27
3.5. Langkah – langkah Penelitian	28

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data	29
4.2 Pengolahan Data	33

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil	40
5.2 Pembahasan	45

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	48
6.2 Saran	48

DAFTAR PUSTAKA	49
-----------------------------	----

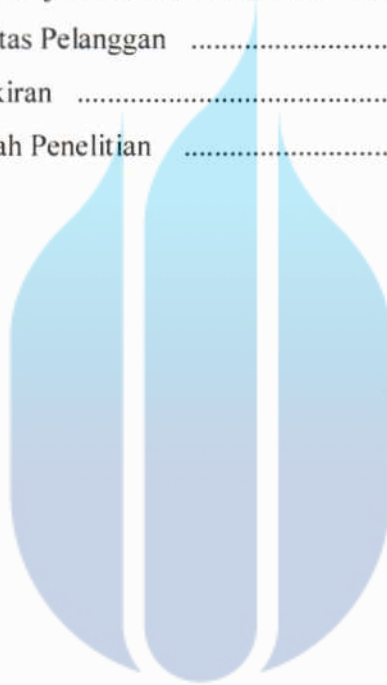
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahul	18
Tabel 3.1 Kriteria Penilaian Kepuasan Pelanggan	23
Tabel 3.2 Transkrip Wawancara	23
Tabel 3.3 Transkrip Penilaian Wawancara	25
Tabel 4.1 Hasil Penilaian Tingkat Kinerja	31
Tabel 4.2 Hasil Penilaian Tingkat Harapan	32
Tabel 4.3 Hasil Validitas Atribut Pelayanan Bengkel Kinerja	34
Tabel 4.4 Hasil VALIDITAS Atribut Pelayanan Bengkel Harapan	34
Tabel 4.5 Hasil Uji Reabilitias	36
Tabel 4.6 Rata-Rata Penilaian Hasil Telewicara	37
Tabel 4.7 Titik Sumbu X	38
Tabel 4.8 Titik Sumbu Y	38
Tabel 5.1 Faktor-Faktor dan Tingkat Kebutuhan Pelanggan	40
Tabel 5.2 Perbedaan tingkatan kebutuhan pelanggan	44

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pencapaian CSI Januari – Desember 2019	2
Gambar 1.2 Jumlah keluhan <i>call</i> melalui <i>call center</i>	2
Gambar 1.3 Data Penjualan Unit 2019	3
Gambar 1.4 Persentase Tipe Penjualan Kendaraan 2019	4
Gambar 2.1 Kuandran Prioritas Pelanggan	16
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 3.1 Langkah-langkah Penelitian	28



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA