

TUGAS AKHIR

ANALISA KEPUASAN PELANGGAN RUMAH TANGGA DENGAN METODE SERVQUAL DI PT PGN (Persero) Tbk AREA BANTEN

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat
Dalam Mencapai Gelar Sarjana Strata Satu (S1)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun oleh:

Nama : Yulaechah Rahmawati

NIM : 41609110099

Program Studi : Teknik Industri

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2014

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yulaechah Rahmawati
N.I.M : 41609010099
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Laporan : **ANALISA KEPUASAN PELANGGAN RUMAH TANGGA**

DENGAN METODE SERVQUAL

DI PT PGN (Persero) Tbk AREA BANTEN

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan Laporan Tugas Akhir yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Laporan Tugas Akhir 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,



(Yulaechah Rahmawati)

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISA KEPUASAN PELANGGAN RUMAH TANGGA

DENGAN METODE SERVQUAL

DI PT PGN (Persero) Tbk AREA BANTEN



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun oleh:

Nama : Yulaechah Rahmawati

NIM : 41609110099

Program Studi : Teknik Industri



Mengetahui

Pembimbing



H. Muhammad Kholil MT.

Koordinator KP-TA/KaProdi



H. Muhammad Kholil MT.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur ke hadirat Allah SWT karena atas berkat dan rahmatNya lah sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar sarjana di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dana Santoso, M.Eng,Sc,Ph.D selaku Dekan dari Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Ir. Muhammad Kholil, MT selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana juga selaku Pembimbing yang mendukung dan memberikan arahan serta bantuannya dalam penyusunan laporan ini.
3. Orang tua, yang mendukung kami baik atas dukungan dan doanya yang setia.
4. Keluarga saya tercinta, yang mendukung secara moril maupun finansial, terima kasih banyak motivasi dan semangatnya, Ayah dan Khanza adalah yang terbaik.
5. Seluruh dosen, dan jajaran staff yang telah mendukung selama proses studi.
6. Semua rekan FTI angkatan 15 yang selalu bersemangat dalam berbagi.
7. Semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan kerja praktek ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna perbaikan isi dan materi.

Jakarta, Januari 2014

Yulaechah Rahmawati

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Abstrak	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	x
Daftar gambar	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Metode Pengumpulan Data	5
1.6 Sistematika Penulisan	6

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Manajemen Operasi dan Produksi	8
2.1.1 Pengertian Manajemen Operasi dan Produksi	8
2.1.2 Faktor Produksi	9
2.1.3 Wujud Proses Produksi	12
2.1.4 Perencanaan Kapasitas	14

2.1.5 Perencanaan Fasilitas	14
2.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
2.3 Harapan dan Kepuasan Pelanggan	24
2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	25
2.5 Teknik Mengukur Kepuasan Pelanggan	26
2.6 Pengolahan Data	31
2.6.1 Uji Kecukupan Data.....	31
2.6.2 Uji Validitas	32
2.6.3 Uji Reliabilitas	32

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Identifikasi Masalah.....	34
3.2 Tujuan Penelitian	35
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.3.1 Obyek Penelitian.....	35
3.3.2 Sumber Data.....	36
3.3.3 Wawancara.....	36
3.3.4 Kuisisioner.....	36
3.3.5 Observasi.....	36
3.3.6 Sampel.....	37
3.3.7 Studi Literatur	37
3.4 Pengolahan Data	38
3.5 Hasil dan Analisa	39
3.6 Kesimpulan dan Saran	39

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Profil Perusahaan	41
4.1.1 Sejarah PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk.....	41
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	43
4.1.3 Budaya Perusahaan	44
4.1.4 Tugas dan Fungsi PT PGN (Persero) Tbk	45
4.1.5 Struktur Organisasi PT PGN (Persero) Tbk.....	46
4.1.6 Tata Tertib Kerja.....	51
4.2 Pengumpulan Data	51
4.2.1 Obyek Penelitian.....	52
4.2.2 Sumber Data.....	52
4.2.3 Wawancara dan Observasi	52
4.2.4 Kuisisioner.....	53
4.2.5 Sampel.....	54
4.3 Pengolahan Data	54
4.3.1 Uji Kecukupan Data.....	57
4.3.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepentingan.....	57
4.3.3 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel Kinerja	59
4.3.4 Perhitungan Skala Likert.....	60
4.3.5 Skor Servqual.....	70
4.3.6 Diagram Kartesius	74

BAB V ANALISA HASIL

5.1 Analisa Tingkat Kepuasan Responden	78
5.2 Performa Kualitas Atribut Pelayanan	80

5.3 Analisa Diagram Kartesius	82
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	85
6.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	89



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala Likert.....	27
Tabel 2.2 Tingkat Kesesuaian Responden	28
Tabel 4.1 5 Nilai Budaya dan 10 Perilaku Utama PT PGN (Persero) Tbk	45
Tabel 4.2 Operasional Variabel Penelitian	53
Tabel 4.3 Rekap Jawaban Kuisisioner Kinerja.....	55
Tabel 4.4 Rekap Jawaban Kuisisioner Kepentingan	56
Tabel 4.5 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kepentingan.....	58
Tabel 4.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kinerja	59
Tabel 4.7 Tingkat Kesuaian Responden	62
Tabel 4.8 Hasil Kuisisioner <i>Responsiveness</i>	63
Tabel 4.9 Pengolahan Hasil Kuisisioner <i>Responsiveness</i>	64
Tabel 4.10 Hasil Kuisisioner <i>Assurance</i>	65
Tabel 4.11 Pengolahan Hasil Kuisisioner <i>Assurance</i>	65
Tabel 4.12 Hasil Kuisisioner <i>Tangibles</i>	66
Tabel 4.13 Pengolahan Hasil Kuisisioner <i>Tangibles</i>	67
Tabel 4.14 Hasil Kuisisioner <i>Emphaty</i>	68
Tabel 4.15 Pengolahan Hasil Kuisisioner <i>Emphaty</i>	68
Tabel 4.16 Hasil Kuisisioner <i>Reliability</i>	69
Tabel 4.17 Pengolahan Hasil Kuisisioner <i>Reliability</i>	70
Tabel 4.18 Perhitungan Skor Nilai Rata-rata Kinerja dan Kepentingan.....	71
Tabel 4.19 Nilai Servqual Kepuasan Pelanggan.....	73
Tabel 5.1 Tingkat Kesesuaian antara Kinerja dan Kepentingan.....	76
Tabel 5.2 <i>Gap Score</i>	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	17
Gambar 2.2 Diagram Kartesius.....	30
Gambar 3.1 Diagram Metodologi Penelitian	40
Gambar 4.1 Proses Bisnis PT PGN (Persero) Tbk	42
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Penjualan dan Layanan Area Banten	47
Gambar 4.3 Diagram Kartesius antara Kinerja dan Kepentingan.....	75

