

TUGAS AKHIR

“Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Shipping Liner di Wan Hai Lines, Ltd”



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun oleh

Nama : Annyssa Indry Rahayu

NIM : 41611110050

Program Studi : Teknik Industri

UNIVERSITAS

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Dalam Meraih Gelar Sarjana
Teknik Industri Jenjang Pendidikan Strata Satu (S1)**

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2014

Lembar Pengesahan

**“ Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Shipping
Liner di Wan Hai Lines ,Ltd “**

Disusun oleh

Nama : Annyssa Indry Rahayu

NIM : 41611110050

Program Studi : Teknik Industri


Pembimbing


Ir. Muhammad Kholil, M.T

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir/ Ketua Program Studi


Ir. Muhammad Kholil, M.T.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan karunia-Nya, rahmat serta ridhonya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Shipping Liner di Wan Hai Lines ,Ltd” dengan baik. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Teknik di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana. Laporan ini tidak terlepas pula dari bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Ir. Muhammad Kholil, MT, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian tugas akhir ini.
- 2., Bapak Ir. Muhammad Kholil, MT, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahannya dengan penuh kesabaran, bimbingan, motivasi serta penilaian kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Seluruh dosen dan staf Jurusan Teknik Industri Universitas Mercu Buana yang telah membantu terlaksananya tugas akhir ini.
4. Seluruh karyawan / i Wan Hai Lines,Ltd yang telah memberikan bantuan dan kemudahan bagi penulis hingga selesainya tugas akhir ini.
5. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan doa semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Teman-teman angkatan 19 jurusan Teknik Industri Universitas Mercu Buana Program Kelas Karyawan yang telah memberikan semangat dan dukungan moril dalam penyelesaian tugas akhir ini.
7. Sahabat sahabat Adi, Mahdi, Hamdan , Iie, Ridha yang selalu mendukung dan mendampingi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran serta kritik yang bersifat membangun agar dapat lebih baik di kemudian hari. Penulis berharap semoga laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan nilai tambah, khususnya bagi penulis dan seluruh pembaca pada umumnya.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan anugrah-Nya kepada kita semua. Amin.

Jakarta, maret 2014,

Penulis



DAFTAR ISI

HalamanJudul	i
HalamanPernyataan	ii
LembarPengesahan	ii
Abstrak	iv
Kata Pengantar.....	vi
DaftarIsi	vii
DaftarTabel.....	xi
DaftarGambar	xii
DaftarLampiran	xiii
BAB 1	PENDAHULUAN
1.1 LatarBelakangMasalah.....	1
1.2 IdentifikasiMasalah.....	3
1.3 PembatasanMasalah.....	3
1.4 PerumusanMasalah	3
1.5 TujuanPenelitian	4
1.6 MetodePenelitian	4
1.7 SistematikaPenulisan.....	5
BAB II	LANDASAN TEORI
2.1 Kepuasan Pelanggan	7
2.1.1 PengertianKepuasanPelanggan.....	7
2.1.2 Faktor KepuasanPelanggan	8
2.1.3 Manfaat Mengukur Kepuasan Pelanggan	8
2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan di BidangJasa	9
2.2.1 Pengertian Jasa	10
2.2.2 Karakteristik Jasa.....	10
2.3 Pengertian Kualitas dan Kualitas Pelayanan	12
2.3.1 Pengertian Kualitas	12
2.3.2 Pengertian Pelayanan	16

	2.3.3 Pengertian Kualitas Pelayanan	16
	2.3.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	18
	2.4 Skala Likert.....	21
	2.5 Pengujian Validitas Data.....	22
	2.6 Pengujian Reliabilitas Data	23
	2.7 Teori Diagram Kartesius	24
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
	3.1 Sistematika Pemecahan Masalah.....	27
	3.2 Langkah langkah Penelitian	28
	3.3 Objek Penelitian.....	28
	3.4 Populasi dan Sampel	28
	3.5 Teknik Pengumpulan Data	30
	3.6 Teknik Pengolahan Data	31
	3.7 Hasil dan Analisis	31
	3.8 Kesimpulan dan Saran.....	31
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
	4.1 Gambaran Umum Perusahaan	32
	4.1.1 Sejarah Singkat Wan Hai Lines.....	32
	4.1.2 Visi dan Misi	33
	4.2 Pengujian Data Kuisisioner.....	34
	4.2.1 Pengujian Validitas Data.....	35
	4.2.2 Pengujian Reliabilitas Data	37
	4.3 Pengolahan Data	39
	4.4 Nilai Kepuasan Pelanggan.....	41
	4.5 Nilai Kepentingan Pelanggan	42
	4.6. Nilai Importance Performance Matrix	43
BAB V	ANALISA DAN PEMBAHASAN	
	5.1 Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Wanhai.....	46
	5.1.1 Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada	

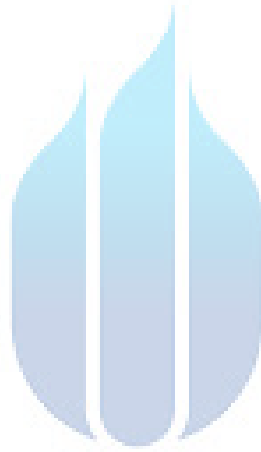
	Dimensi Tangible	47
5.1.2	Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada	
	Dimensi Reliability.....	48
5.1.3	Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada	
	Dimensi Responsiveness.....	49
5.1.4	Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada	
	Dimensi Assurance	50
5.1.5	Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada	
	Dimensi Emphaty	51
5.2	Analisa Berdasarkan Importance Performance Matrix.....	52
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1	Kesimpulan.....	60
6.2	Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	64

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tingkat Reliabilitas berdasarkan nilai Alpha
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Persepsi
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Harapan
Tabel 4.3	Hasil data pengujian Realibilitas kepuasan Pelanggan
Tabel 4.4	Hasil Uji reliability Harapan
Tabel 4.5	Data Hasil kuisisioner kepuasan pelanggan
Tabel 4.6	Data Hasil Kuisisioner Aspek Kepentingan pelanggan
Tabel 4.7	Hasil Kepuasan pelanggan
Tabel 4.8	Hasil Data KepentinganPelanggan
Tabel 4.9	Data Nilai Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan
Tabel 5.1	Persepsi dan Harapan Pelanggan Pada Dimensi Tangible
Tabel 5.2	Persepsi dan Harapan Pelanggan Pada Dimensi Reliability
Tabel 5.3	Persepsi dan Harapan Pelanggan Pada Dimensi Responsiveness
Tabel 5.4	Persepsi dan Harapan Pelanggan Pada Dimensi Assurance
Tabel 5.5	Persepsi dan Harapan Pelanggan Pada Dimensi Emphaty
Tabel 5.6	Persepsi dan Harapan Pelanggan Wanhai Lines
Tabel 5.7	Pengelompokkan Atribut berdasarkan kuadran Kartesius

DAFTAR GAMBAR

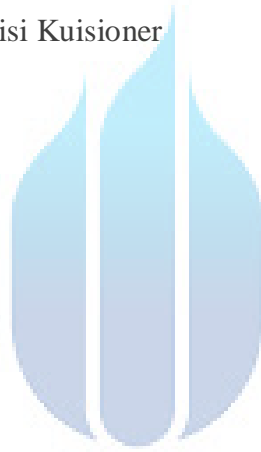
- 2.1 Konsep Kepuasan pelanggan
- 2.2 Teori Diagram Kartesius
- 4.1 Routing Transportasi Wanhai Lines
- 4.2 Diagram Kartesius
- 5.1 Diagram kartesius Importance Performance Matrix
- 5.2 Diagram kartesius IPM Wanhai Lines



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisisioner
- Lampiran 2 Data Hasil Kuisisioner Persepsi
- Lampiran 3 Data Hasil Kuisisioner Harapan
- Lampiran 4 Hasil Uji Validasi Persepsi
- Lampiran 5 Hasil Uji Validasi Harapan
- Lampiran 6 Tabel Frekuensi Persepsi
- Lampiran 7 Tabel Frekuensi Harapan
- Lampiran 8 Tabel r
- Lampiran 9 Gambar Container dan Kapal Wan Hai
- Lampiran 10 Hasil Kisi Kisi Kuisisioner



UNIVERSITAS
MERCU BUANA