

TUGAS AKHIR

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY PADA PT PTI

**Diajukan guna melengkapi sebagian syarat
dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



Disusun Oleh :

Nama : Winda Pertiwi Sigit
NIM : 41610110025
Program Studi : Teknik Industri

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2014

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Winda Pertiwi Sigit
NIM : 41610110025
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality Pada PT PTI

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia bertanggung jawab sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercu Buana

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



Penulis

Winda Pertiwi Sigit

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN
METODE SERVICE QUALITY PADA PT PTI**

Disusun Oleh

Nama : Winda Pertiwi Sigit
NIM : 41610110025
Program Studi : Teknik Industri

Pembimbing,



Ir. Atep Afia Hidayat, M.Si

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir / Ketua Program Studi



Ir. Muhammad Kholil, MT

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Pengasih atas bimbingan dan penyertaan-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan Laporan Skripsi di PT PTI yang berjudul *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE SERVICE QUALITY PADA PT PTI* . Laporan Skripsi ini dibuat guna memenuhi persyaratan untuk mengambil Tugas Akhir pada Fakultas Teknologi Industri Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana.

Penyusun sadar bahwa selama kami menyusun laporan ini banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu kami mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Ir Muhamad Kholil, MT selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Mercubuana
2. Ir. Atep Afia Hidayat, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan waktu, bimbingan dan saran kepada penulis dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir.
3. Ali Rahman, selaku Chief Internal Auditor di PT PTI

Tiada gading yang tak retak, penyusun menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu penyusun mohon maaf yang setulus-tulusnya dalam menyusun laporan ini masih banyak kekurangannya. Saran dan kritik yang membangun sangat kami harapkan demi kesempurnaan laporan ini.

Jakarta, Juni 2014

Winda Pertiwi Sigit

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pernyataan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Abstrak	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan Penulisan.....	5
1.5. Metode Pengumpulan Data	5
1.6. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1. Kepuasan Pelanggan	8
2.1.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.2. Mengukur Kepuasan Pelanggan	9
2.1.3. Konsep Pelanggan.....	11
2.2. Jasa	12

2.2.1. Definisi Jasa	12
2.2.2. Kualifikasi Jasa.....	13
2.2.3. Dimensi Jasa.....	14
2.3. Menentukan Ukuran Sampel	16
2.3.1. Pengambilan Sampel Apabila Populasi Sudah Diketahui.....	16
2.3.2. Pengambilan Sampel Apabila Populasi Tidak Diketahui.....	16
2.4. Metode Servqual	17
2.4.1. Pengertian Servqual	17
2.4.1.1. Dimensi Servqual.....	18
2.4.2. Skala Pengukuran.....	20
2.4.3. Uji Validitas	22
2.4.4. Uji Reliabilitas.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	25
3.1. Identifikasi Masalah	25
3.2. Obyek Penelitian	25
3.3. Tujuan Penelitian	26
3.4. Metode Pengumpulan Data	26
3.4.1. Sumber Data.....	26
3.4.2. Metode Pengumpulan Data	26
3.5. Pengolahan Data	27
3.6. Populasi dan Sampel.....	28
3.6.1. Populasi	28
3.6.2. Sampel	28
3.7. Analisa Hasil Penelitian.....	28

3.7.1.	Analisa Kepentingan Pelanggan	28
3.7.2.	Analisis Servqual	29
3.7.3.	Uji Validitas Data.....	29
3.7.4.	Uji Reliabilitas Data.....	29
3.8.	Kerangka Pemecahan Masalah	30
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	31
4.1.	Pengumpulan Data	31
4.1.1.	Sejarah dan Perkembangan Perusahaan	31
4.1.1.1.	Visi Perusahaan	35
4.1.1.2.	Misi Perusahaan	35
4.1.2.	Data Kuesioner Kepuasan Pelanggan	36
4.1.3.	Rekapan Kuesioner Kepuasan Pelanggan	37
4.2.	Pengolahan Data	38
4.2.1.	Pengujian Kuesioner	38
4.2.2.	Pengukuran Servqual	40
4.2.2.1.	Perhitungan Nilai Harapan	42
4.2.2.2.	Perhitungan Nilai Performa	44
4.2.2.3.	Skor Servqual.....	46
4.2.2.4.	Diagram Cartesius	47
BAB V	ANALISIS HASIL.....	51
5.1.	Distribusi Dan Persentase Performa Perusahaan Terhadap Pelayanan	51
5.2.	Performa Kualitas Atribut Pelayanan.....	51
5.3.	Rangking Atribut	52

5.4. Analisa Diagram Cartesius	53
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	60
6.1. Kesimpulan.....	60
6.2. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data ICSA Index 2013.....	3
Tabel 4.1	Atribut Penilaian Kepuasam Pelanggan di PT PTI.....	36
Tabel 4.2	Hasil Rekapam Kuesioner Harapan Pelanggan.....	37
Tabel 4.3	Hasil Rekapam Kuesioner Performa Pelanggan.....	37
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Harapan Pelanggan.....	38
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan.....	39
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Performa Pelanggan	39
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Performa Pelanggan	40
Tabel 4.8	Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan	41
Tabel 4.9	Performa Perusahaan Terhadap Pelayanan	42
Tabel 4.10	Nilai Harapan Pelanggan	44
Tabel 4.11	Nilai Harapan Perusahaan	45
Tabel 4.12	Nilai Serqual Kepuasan Pelanggan.....	47
Tabel 4.13	Nilai X Dan Y Diagram Cartesius	49
Tabel 5.1	Distribusi Dan Persentase Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 5.2	Gap Skor	52
Tabel 5.3	Rangking Atribut	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Foto Pabrik PTI Kawasan Industri Jatake.....	32
Gambar 4.2 Peta Lokasi PT PTI.....	33
Gambar 4.3 Logo Perusahaan Dan Produk PT PTI.....	34
Gambar 4.4 Diagram Cartesius Kepusan Pelanggan.....	49
Gambar 4.5 Matriks Harapan Dan Performa.....	50