

Fakultas Mercu Buana UNIVERSITAS MERCU BUANA Periode 2014/2015	
Sumber	Sumbangan
Tanggal	08/01/15
No. Rag	1. T14151440 2. T1153114/009



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN JASA SERVICE
SEPEDA MOTOR DI SMK YUPPEN TEK UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN**

TESIS

SUGENG SUPRIONO

55312110020

PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

TAHUN

2014

PENGESAHAN

Judul : PERBAIKAN LAYANAN JASA SERVICE SEPEDA MOTOR
DI SMK UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN

Nama : SUGENG SUPRIONO

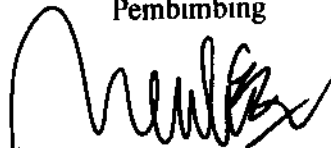
NIM : 55312110020

Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri

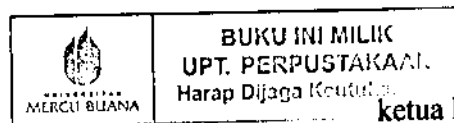
Tanggal : 18 JULI 2014

Mengesahkan

Pembimbing



(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)



Direktur

Program Pascasarjana



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

ketua Program Studi

Magister Teknik Industri



(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini:


Judul : Perbaikan Layanan Jasa Service Sepeda Motor di SMK Untuk
Meningkatkan Kepuasan Pelanggan
Nama : SUGENG SUPRIONO
NIM : 55312110020
Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri
Tanggal : 18 Juli 2014

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian, dan karya saya sendiri dengan arahan pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister (S2) pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, serta hasil pengolahannya yang dituliskan pada tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 18 Juli 2014

METERAI
TEMPEL
DINAS PERKAWALAN NEGARA
TOL
ES496ACE376762827
DINAS PERKAWALAN NEGARA
6000



(Sugeng Supriono)

PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

Tesis S2 yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di perpustakaan Kampus Menteng, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HAKI yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seizin Direktur Program Pascasarjana UMB.

ABSTRACT

This study aims to determine the level of customer satisfaction and service that define the services in accordance with customer expectations. The experiment was conducted at SMK YUPPEN TEK-2 waterfall Tangerang as exploratory research quantitative manifold. Its population is customer service in SMK Motorcycles YUPPEN TEK 2 Tangerang, samples determined 50 customers with nonprobability sampling. QFD is a method of data analysis. The study's findings about the level of customer satisfaction that states the customer is satisfied, not satisfied and less satisfied include tangible dimension (direct evidence), reliability dimensions (reliability), responsiveness dimensions (responsiveness), the dimensions of assurance (guarantee), and the dimensions of empathy (empathy). The fifth dimension that there has not been a satisfactory servqual customer service motorcycle. While servicing vocational services YUPPEN TEK 2 Tangerang in accordance with customer expectations and needs are prioritized mechanic training, warranty service, procurement of equipment, cleaning the reception area, the addition of mechanical, procurement of spare parts, service and price adjustment payment systems facilitate business, provision of waiting room . Which it can be concluded that the industrial workshop YUPPEN TEK Tangerang vocational school should further improve the quality of care services in the workshop with regard customer complaints. In addition, service fees for the service industry need to minimize the complaints of customers by providing quality services to the customers a good service.

Keywords: Services Services, Service Quality, Customer Satisfaction, QFD

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan menentukan layanan jasa servis yang sesuai dengan harapan pelanggan. Penelitian dilaksanakan di SMK Yuppentek-2 Curug Tangerang sebagai Riset Eksploratori berjenis kuantitatif. Populasinya adalah pelanggan servis Sepeda Motor di SMK Yuppentek 2 Tangerang, sampel ditentukan 50 pelanggan dengan *nonprobability sampling*. Metode analisis data adalah QFD. Temuan penelitian tentang tingkat kepuasan pelanggan yang menyatakan pelanggan puas, tidak puas dan kurang puas meliputi dimensi *tangible* (bukti langsung), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (daya tanggap), dimensi *assurance* (jaminan), dan dimensi *empaty* (empati). Kelima dimensi servqual yang ada belum memuaskan konsumen servis sepeda motor. Sedangkan layanan jasa servis SMK yuppentek 2 Tangerang yang sesuai dengan harapan pelanggan dan perlu diprioritaskan adalah pelatihan mekanik, garansi servis, pengadaan alat, pembersihan ruang tunggu, penambahan mekanik, pengadaan spare part, penyesuaian harga servis dan usaha mempermudah sistem pembayaran, pengadaan fasilitas ruang tunggu. Yang dapat disimpulkan untuk industri bahwa bengkel sekolah SMK Yuppentek Tangerang hendaknya lebih meningkatkan kualitas pelayanan servis di bengkel dengan memperhatikan keluhan-keluhan pelanggan. Selain itu, untuk industri layanan jasa servis perlu meminimalkan keluhan-keluhan pelanggan dengan memberikan kualitas layanan jasa servis yang baik bagi pelanggan.

Kata Kunci: Layanan Jasa Servis, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, QFD

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT., yang telah melindungi serta membimbing penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak tidak mungkin untuk dapat menyusun tesis ini dengan baik karena terbatasnya penulis. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada semua pihak yang telah membantu, terutama kepada:

1. Ibu Dr. Lien Herliani Kusumah, MT., selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Industri sekaligus pembimbing.
2. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Program Pascasarjana
3. Staff pengajar/Dosen Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana
4. Keluarga dan istri serta anak-anak tercinta yang telah memberikan *support* , cinta dan segala yang terbaik, semoga Allah SWT selalu menjaga kebersamaan dan keluarga kita.
5. Teman-teman Mahasiswa Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana
6. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini terdapat beberapa kekurangan yang disebabkan terbatasnya kemampuan penulis. Oleh karena itu kritik dan saran yang konstruktif senantiasa penulis harapkan demi sempurnanya penelitian di masa yang akan datang dan demi pengembangan ilmu pengetahuan itu sendiri.

Penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Jakarta, Juli 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat penelitian.....	5
1.4 Asumsi dan Pembatasan Masalah	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Kualitas Pelayanan	6
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	25
2.3 Kajian Hasil Penelitian terdahulu.....	28
2.4 Kerangka Pemikiran.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Lokasi & Waktu Penelitian	36
3.2 Desain Penelitian	36
3.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	36
3.4 Pendekatan Penelitian	37
3.5 Variabel Penelitian	37
3.6 Jenis Data	39
3.7 Teknik Pengumpulan Data	39
3.8 Populasi & Sampel	40
3.9 Metode Analisis Data	41

3.10 Langkah/ Tahapan Penelitian	43
BAB IV DATA DAN ANALISIS	44
4.1. Analisis Data	45
4.2. Pengolahan dengan Metode <i>Quality Function Deployment</i>	49
BAB V PEMBAHASAN	65
5.1. Temuan utama	65
5.2. Perbandingan/kajian dengan Studi Terdahulu	72
5.3 Implikasi Penelitian.....	74
5.4 Keterbatasan penelitian	77
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	78
6.1 Kesimpulan	78
6.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	80
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	82
Lampiran 2. Tabel tingkat kepuasan pelanggan	88
Lampiran 3. Tabel tingkat harapan	90
Lampiran 4. Tabel tingkat kepentingan	92
Lampiran 5. Tabel hasil uji validitas tingkat kepuasan	94
Lampiran 6. Tabel hasil uji reability tingkat kepuasan.....	96
Lampiran 7. Tabel hasil uji validitas tingkat harapan.....	97
Lampiran 8. Tabel hasil uji reability tingkat harapan.....	99
Lampiran 9. Tabel hasil uji validitas tingkat kepentingan	100
Lampiran 10. Tabel hasil uji reability tingkat kepentingan	102
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rekap Data Jumlah Kendaraan yang di service Unit produksi Teknik Sepeda Motor SMK yuppentek 2 tangerang (Juni – Oktober 2013)	2
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1.	Tabel Definisi Operasional Variabel	39
Tabel 4.1	Hasil Uji validitas Kuesioner	47
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.3	Skor Rata-rata Tingkat Kepuasan dan Harapan	49
Tabel 4.4	Nilai Rata-rata Tiap Dimensi Servqual	50
Tabel 4.5	Skor Tingkat Kepentingan	51
Tabel 4.6	Tingkat Kepentingan	52
Tabel 4.7	Skor Kinerja Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4.8	Nilai Target	54
Tabel 4.9	Rasio Perbaikan.....	55
Tabel 4.10	Sales Point	56
Tabel 4.11	Bobot Atribut	57
Tabel 4.12	Normalisasi Bobot	58
Tabel 4.13	Nilai matrik interaksi atribut pelayanan dengan parameter Deskripsi	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Suara Konsumen	3
Gambar 2.1 Model Proses Generik	11
Gambar 2.2 : Faktor-faktor Kualitas Jasa/Layanan	13
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	35
Gambar 3.1 <i>House of Quality</i> (Rumah dan Pelaksanaan)	41
Gambar 3.2 Flowcart Pemecahan Masalah	43
Gambar 4.1 Simbol interaksi atribut pelayanan	59
Gambar 4.2 Interaksi antar atribut pelayanan	62