

TUGAS AKHIR

ANALISA KEPUASAN PELANGGAN UNTUK MENINGKATKAN PENJUALAN PT. PERUSAHAAN GAS NEGARA (Persero) Tbk

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Menyelesaikan

Studi Strata Satu (S1) Gelar Sarjana Teknik



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



UNIVERSITAS

Disusun Oleh :

Nama : Hari Susanto

NIM : 41609110064

Program Studi : Teknik Industri

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda Tangan di bawah ini :

Nama : Hari Susanto
NIM : 41609110064
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Skripsi : **Analisa kepuasan pelanggan untuk meningkatkan penjualan PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk.**

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penulis,



(Hari Susanto)

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISA KEPUASAN PELANGGAN UNTUK MENINGKATKAN
PENJUALAN PT PERUSAHAAN GAS NEGARA (Persero) Tbk



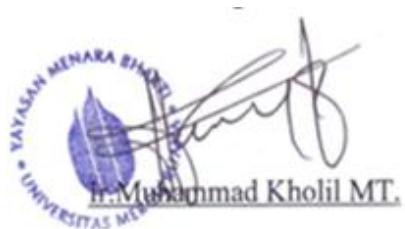
Disusun Oleh :

Nama : Hari Susanto
NIM : 41609110064
Program Studi : Teknik Industri

MERCU BUANA
Mengetahui

Pembimbing

Koordinator TA/KaProdi



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan pikiran dan kesehatan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir yang berjudul "**ANALISA KEPUASAN PELANGGAN UNTUK MENINGKATKAN PENJUALAN PT. PERUSAHAAN GAS NEGARA (PERSERO) TBK**" ini tepat pada waktunya. Penyusunan Tugas Akhir ini dibuat dalam rangka memenuhi syarat dalam mencapai gelar Strata-1, Program Studi Teknik Industri pada Fakultas Teknologi Industri Universitas Mercu Buana.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak sekali mendapat pengarahan, bimbingan, saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Oleh sebab karena itu, pada kesempatan ini dan dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayah dan Ibu atas doa dan kasih sayangnya selama ini, serta dorongan baik moral maupun materi yang telah diberikan kepada penulis, semoga ketabahan tetap dilimpahkan oleh-Nya dalam menghadapi kehidupan ini.
2. Bapak Ir. Atep Afia Hidayat selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya, tenaga serta pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama menyusun Tugas Akhir ini.
3. Bapak Ir. Muhamad kholil. MT Selaku Kepala Program Studi Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Ir.Thoriq Husein, MT selaku dekan fakultas teknik, Universitas Mercu Buana.

5. Ibu Chairiah Mustafa selaku Account Executive Penjualan rumah tangga PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Area Banten yang telah meluangkan waktunya dan memberikan bantuan kepada penulis, sehingga penulis dengan mudah mendapatkan data yang diperlukan.
6. Untuk semua staff dan karyawan Perusahaan yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian Tugas Akhir di PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk.
7. Saudara Eko Setiawan, Herman Erwandi, Mei Dwi Haryadi yang selalu memberikan support dan saran-saran untuk segera menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Saudara Sugianto Slamet yang telah membantu dalam mencari referensi untuk penulis dan juga saran-sarannya dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini.
9. Rekan-rekan dan para sahabat angkatan 2009 Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Mercu Buana, Khususnya yang telah memberikan kritik dan saran yang sangat membantu penulis, dan telah bersama penulis baik suka dan duka.
10. Rekan-rekan di kelembagaan FTI 15 yang telah memberikan dukungan dan dorongan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini.

Penulis sangat menyadari bahwa laporan Tugas Akhir ini jauh dari sempurna, dan masih banyak kekurangan yang belum bias penulis lengkapi sehingga belum dapat memenuhi keinginan pembaca, untuk itu dengan segala kerendahan hati kepada semua pihak agar memberikan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Penulis juga berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat yang dapat digunakan oleh pembaca dan penulis khususnya. Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT akan

membalas segala perbaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik materi maupun moril kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jakarta, Agustus 2013



Penulis



DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Abstrak.....	iv
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	7
2.2 Pengertian Pelanggan.....	17
2.3 Harapan Dan Kepuasan Pelanggan.....	18
2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	19
2.5 Teknik Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	19
2.5.1 Flow Shop.....	21
2.5.2 Job Shop.....	23
2.5.3 Batch Shop.....	24
2.6 Sistem Pengaduan.....	20
2.7 Strategi Diferensiasi.....	21
2.8 Skala Likert.....	23
2.9 Diagram Kartesius.....	26

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Identifikasi Masalah.....	29
3.2	Tujuan Penelitian.....	30
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	30
3.3.1	Kuisisioner (Angket).....	30
3.3.2	Observasi.....	31
3.3.3	Interview	31
3.4.3	Studi Literatur.....	32
3.4	Pengolahan Data.....	32
3.5	Hasil Dan Analisa	33
3.6	Kesimpulan Dan Saran	33

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	pengumpulan Data.....	35
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	35
4.1.2	Visi Dan Misi Perusahaan.....	40
4.1.3	Budaya Perusahaan.....	40
4.1.4	Struktur Organisasi.....	50
4.1.5	Tata Tertib Kerja.....	56
4.2	Pengolahan Data.....	57
4.2.1	Daya Tanggap (Responsiveness).....	61
4.2.2	Jaminan (Assurance).....	68
4.2.3	Bukti Fisik (Tangible).....	75
4.2.4	Perhatian (Empathy).....	82
4.2.5	Keandalan (Reability).....	89

BAB V ANALISA DAN HASIL

5.1	Analisa Tingkat Kesesuaian Responden.....	100
5.2	Analisa Diagram Kartesius.....	104

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan.....	108
6.2	Saran.....	109

DAFTAR PUSTAKA 111

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perubahan Diferensiasi.....	22
Tabel 4.1 Budaya Perusahaan.....	42
Tabel 4.2 Operasional Variabel Penelitian.....	57
Tabel 4.3 Tingkat Kesesuaian Responden (Tki).....	60
Tabel 4.4 Kemudahan Menghubungi Contact Center Kantor (Kinerja).....	61
Tabel 4.5 Kemudahan Menghubungi Contact Center Kantor (Harapan).....	61
Tabel 4.6 Sikap Responsif Petugas Penjualan (Kinerja).....	62
Tabel 4.7 Sikap Responsif Petugas Penjualan (Harapan).....	63
Tabel 4.8 Sikap Responsif Petugas Teknis (Kinerja).....	63
Tabel 4.9 Sikap Responsif Petugas Teknis (Harapan).....	64
Tabel 4.10 Kecepatan Proses Pemasangan Baru (Kinerja).....	65
Tabel 4.11 Kecepatan Proses Pemasangan Baru (Harapan).....	65
Tabel 4.12 Kecepatan Penanganan Masalah/Keluhan (Kinerja).....	66
Tabel 4.13 Kecepatan Penanganan Masalah/Keluhan (Harapan).....	67
Tabel 4.14 Kehandalan Operasi Peralatan PT PGN (Kinerja).....	68
Tabel 4.15 Kehandalan Operasi Peralatan PT PGN (Harapan).....	68
Tabel 4.16 Keakurasi Tagihan Pemakaian Gas (Kinerja).....	69
Tabel 4.17 Keakurasi Tagihan Pemakaian Gas (Harapan).....	70
Tabel 4.18 Keakurasi Alat Ukur PT PGN (Kinerja).....	70
Tabel 4.19 Keakurasi Alat Ukur PT PGN (Harapan).....	71
Tabel 4.20 Kualitas Gas Yang Disalurkan (Kinerja).....	72
Tabel 4.21 Kualitas Gas Yang Disalurkan (Harapan).....	72

Tabel 4.22 Kontinuitas Pasokan Gas (Kinerja).....	73
Tabel 4.23 Kontinuitas Pasokan Gas (Harapan).....	74
Tabel 4.24 Penampilan Petugas PT PGN (Kinerja).....	75
Tabel 4.25 Penampilan Petugas PT PGN (Harapan).....	75
Tabel 4.26 Kenyamanan Gedung/Kantor PT PGN (Kinerja).....	76
Tabel 4.27 Kenyamanan Gedung/Kantor PT PGN (Harapan).....	77
Tabel 4.28 Tampilan Website PT PGN (Kinerja).....	77
Tabel 4.29 Tampilan Website PT PGN (Harapan).....	78
Tabel 4.30 Tampilan Invoice/Kuitansi Pembayaran (Kinerja).....	79
Tabel 4.31 Tampilan Invoice/Kuitansi Pembayaran (Harapan).....	79
Tabel 4.32 Rasa Aman Terhadap Petugas PT PGN (Kinerja).....	80
Tabel 4.33 Rasa Aman Terhadap Petugas PT PGN (Harapan).....	81
Tabel 4.34 Keramahan Petugas Penjualan (Kinerja).....	82
Tabel 4.35 Keramahan Petugas Penjualan (Harapan).....	82
Tabel 4.36 Keramahan Petugas Layanan Teknis (Kinerja).....	83
Tabel 4.37 Keramahan Petugas Layanan Teknis (Harapan).....	84
Tabel 4.38 Keramahan Petugas Kantor (Kinerja).....	84
Tabel 4.39 Keramahan Petugas Kantor (Harapan).....	85
Tabel 4.40 Keramahan Petugas Contact Center (Kinerja).....	86
Tabel 4.41 Keramahan Petugas Contact Center (Harapan).....	86
Tabel 4.42 Keramahan Petugas Pencatat Meter (Kinerja).....	87
Tabel 4.43 Keramahan Petugas Pencatat Meter (Harapan).....	88
Tabel 4.44 Kemampuan Petugas Penjualan (Kinerja).....	89
Tabel 4.45 Kemampuan Petugas Penjualan (Harapan).....	89
Tabel 4.46 Kemampuan Petugas Layanan Teknis (Kinerja).....	90

Tabel 4.47 Kemampuan Petugas Layanan Teknis (Harapan).....	91
Tabel 4.48 Kemampuan Petugas Kantor (Kinerja).....	91
Tabel 4.49 Kemampuan Petugas Kantor (Harapan).....	92
Tabel 4.50 Kemampuan Petugas Contact Center (Kinerja).....	93
Tabel 4.51 Kemampuan Petugas Contact Center (Harapan).....	93
Tabel 4.52 Kemampuan Petugas Pencatat Meter (Kinerja).....	94
Tabel 4.53 Kemampuan Petugas Pencatat Meter (Harapan).....	94
Tabel 4.54 Tingkat Kesesuaian Antara Penilaian Kerja Dan Harapan.....	95
Tabel 5.1 Tingkat Kesesuaian Antara Penilaian Kerja Dan Harapan.....	100



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	9
Gambar 2.2 Diagram Kartesius.....	27
Gambar 3.1 Diagram Metodologi Penelitian.....	34
Gambar 4.1 Aliran Bisnis PT PGN.....	38
Gambar 5.1 Struktur Organisasi.....	51

