

TUGAS AKHIR

“ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TRAINING CENTER PT. XYZ”



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun oleh

Nama : CASIM

NIM : 41610110065

Program Studi : Teknik Industri

**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**

2013

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : CASIM
N.I.M : 41610110065
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Skripsi : “ **Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan
Training Center PT. XYZ** “

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

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

UNIVEI
MERCU

Tangerang, September 2013



Penulis

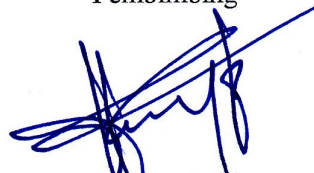
LEMBAR PENGESAHAN

“ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TRAINING CENTER PT. XYZ “

Disusun oleh

Nama : CASIM
NIM : 41610110065
Program Studi : Teknik Industri

Pembimbing



Ir. Muhammad Kholil, M.T.

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir/ Ketua Program Studi



Ir. Muhammad Kholil, M.T.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis Panjatkan Kehadirat Allah SWT yang selalu memberikan berkat, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul " ANALISA PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TRAINING CENTER PT. XYZ ".

Keberhasilan penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis menghaturkan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta Sutardjo dan Warti'ah atas segala do'a, kasih sayang serta senantiasa tanpa lelah memberikan dukungan bimbingan dan restunya dari jauh..
2. Bapak Ir. Muhammad Kholil, M.T selaku ketua program studi Teknik Industri, Koordinator Tugas Akhir dan sekaligus sebagai Pembimbing Tugas Akhir yang selalu memberikan arahan, saran, semangat dan waktunya dalam menyelesaikan tugas akhir.
3. Segenap Dosen Fakultas Teknologi Industri yang dengan penuh kesungguhan memberikan bimbingan dan pengajaran selama kuliah.
4. Kakak saya beserta keluarga, dan ponakan saya yang selalu menghibur, A Apis, Teh 'Naz dan dede Fina. Adik saya, Wono Aripin yang selalu siap membantu setiap saat, terimakasih atas waktunya.
5. Sodara saya Pak Endang Supriyatna yang selalu menularkan semangat tanpa lelah dan selalu memberikan dukungan moriil.

Akhir kata, penulis berharap agar Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan peneliti lainnya, khususnya Mahasiswa Teknik Industri Universitas Mercubuana.Semoga Tuhan Yang maha Esa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua.

Tangerang, September 2013

Penulis,

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pernyataan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Halaman Abstrak	iv
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Perumusan Masalah	3
1.5 Tujuan Penelitian	3
1.6 Metode Penelitian	3
1.7 Sistematika Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Pengertian dan Ruang Lingkup Kepuasan Pelanggan	5
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	5
2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	6
2.1.3 Manfaat Mengetahui Kepuasan Pelanggan	6
2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan di Bidang Jasa	7
2.2.1 Pengertian Jasa	7
2.2.2 Karakteristik Jasa	8
2.3 Skala Linkert	9
2.4 Pengujian Validitas Data	10

2.5 Pengujian Reliabilitas Data	10
2.6 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	15
3.1 Lokasi dan Objek Penelitian	15
3.2 Populasi	15
3.3 Sampel	16
3.4 Perumusan Masalah	16
3.5 Tujuan Penelitian	16
3.6 Prosedur Teknik Pengambilan Data	17
3.6.1 Studi Lapangan	17
3.6.2 Studi Pustaka	17
3.7 Teknik Pengolahan Data	17
3.8 Hasil dan Analisa	17
3.9 Kesimpulan dan Saran	18
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	19
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	19
4.1.1. Profil TC PT. XYZ	19
4.1.2. Visi dan Misi	22
4.1.3. Lokasi dan Letak TC PT. XYZ	23
4.1.4. Struktur Organisasi TC PT. XYZ	23
4.2. Pengujian Data Kuisisioner	23
4.2.1. Pengujian Validitas Data	24
4.2.2. Pengujian Reliabilitas Data	25
4.3. Pengolahan Data	27
4.4. Nilai Kepuasan Pelanggan	28
4.5. Nilai Kepentingan Pelanggan	30
4.6. Nilai Importance Performance Analysis	31

BAB V ANALISA HASIL	34
5.1. Analisa Karakteristik Responden TC ATMI Cikara	34
5.1.1. Komposisi Responden TC PT. XYZ Berdasarkan Umur	34
5.1.2. Komposisi Responden TC PT. XYZ Berdasarkan Jenis Kelamin	35
5.1.3. Komposisi Responden TC PT. XYZ Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir	36
5.2. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan TC PT. XYZ	36
5.2.1. Tingkat Kepuasan Pada Dimensi Tangible	37
5.2.2. Tingkat Kepuasan Pada Dimensi Reliability	38
5.2.3. Tingkat Kepuasan Pada Dimensi Responsivness	39
5.2.4. Tingkat Kepuasan Pada Dimensi Assurance	40
5.2.5. Tingkat Kepuasan Pada Dimensi Emphaty	40
5.3. Analisis Berdasarkan Importance Performance Matrix	42
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	 46
6.1. Kesimpulan	46
6.2. Saran	48
 DAFTAR PUSTAKA	 49
LAMPIRAN	50

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tingkat Reliabilitas berdasarkan nilai Alpha	11
Tabel 3.1 Data Peserta Pelatihan TC PT. XYZ Per Mei 2013	15
Tabel 4.1 Basic Mechanical Training Programme	20
Tabel 4.2 Advance Mechanical Training Programme	20
Tabel 4.3 Electric Training Programme	21
Tabel 4.4 Workshop Management Training Programme	21
Tabel 4.5 Soft Skill Training Programme	21
Tabel 4.6 Hasil pengujian validitas penelitian kepuasan pelanggan TC PT. XYZ	24
Tabel 4.7 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	25
Tabel 4.8 Hasil pengujian reliabilitas penelitian kepuasan pelanggan TC PT. XYZ	26
Tabel 4.9 Data hasil nilai kuisisioner nilai kepuasan pelanggan	27
Tabel 4.10 Data hasil nilai kuisisioner nilai kepentingan pelanggan	28
Tabel 4.11 Data nilaikepuasan pelanggan	29
Tabel 4.12 Data nilai kepentingan pelanggan	31
Tabel 4.13 Data nilai kepuasan dan kepentingan pelanggan	32
Tabel 5.1 Komposisi Responden Training Center PT. XYZ Berdasarkan Umur	35
Tabel 5.2 Komposisi Responden Training Center PT. XYZ Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 5.3 Komposisi Responden Training Center PT. XYZ Berdasarkan Jenjang Pendidikan Terakhir	36
Tabel 5.4 Persepsi dan Harapan Pelanggan Pada Dimensi Tangible	37
Tabel 5.5 Persepsi dan Harapan Pelanggan Pada Dimensi Reliability	38
Tabel 5.6 Persepsi dan Harapan Pelanggan Pada Dimensi Responsivenes	39
Tabel 5.7 Persepsi dan Harapan Pelanggan Pada Dimensi Assurance	40
Tabel 5.8 Persepsi dan Harapan Pelanggan Pada Dimensi Emphaty	40
Tabel 5.9 Persepsi dan Harapan Pelanggan Training Center PT. XYZ	41

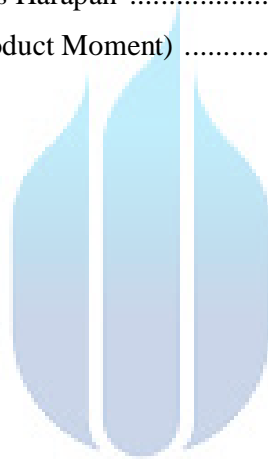
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram <i>Importance Performance Analysis</i>	13
Gambar 3.1 Metodologi Penelitian	18
Gambar 4. 1 Sturuktur Organsisi	23
Gambar 4.2 Diagram Kartesius IPA	33
Gambar 5.1 Diagram kartesius Importance Performance Matrix	42
Gambar 5.2 Diagram kartesius IPA TRAINING CENTER PT. XYZ	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner	51
Lampiran 2 Data hasil kuisisioner persepsi	54
Lampiran 3 Data hasil kuisisioner ekspektasi	55
Lampiran 4 Hasil Uji Validasi Persepsi	56
Lampiran 5 Hasil Uji Validasi Harapan	60
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas Persepsi	64
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas Harapan	65
Lampiran 8 Tabel r (Pearson Product Moment)	66



UNIVERSITAS
MERCU BUANA