

TUGAS AKHIR

Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Erhaclinic Kelapa Gading Berdasarkan Variabel Kualitas Jasa yang Diberikan

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



UNIVERSITAS
Disusun oleh :
MERCU BUANA

Nama : Mery Aquina
NIM : 41611110097
Program Studi : Teknik Industri

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2013**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Mery Aquina
N.I.M : 41611110097
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Skripsi : Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Erhaclinic
Kelapa Gading Berdasarkan Variabel Kualitas Jasa yang
Diberikan.

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.

Jakarta, 5 Juli 2013


Mery Aquina

Penulis



LEMBAR PENGESAHAN

**Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Erhaclinic Kelapa Gading
Berdasarkan Variabel Kualitas Jasa yang Diberikan**

Disusun oleh

Nama : Mery Aquina

NIM : 41611110097

Program Studi : Teknik Industri

Pembimbing

Ir. Atep Afia Hidayat, MSc

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

*Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir/ Ketua Program Studi



Ir. Muhammad Kholil, M.T.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan karunia dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan berjudul **“Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Erhaclinic Kelapa Gading Berdasarkan Variabel Kualitas Jasa yang Diberikan”** yang disusun untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Teknik di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Keberhasilan 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 skripsi ini.
2. Bapak Ir. Atep Afia Hidayat, MSc selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahannya dengan penuh kesabaran, bimbingan, motivasi serta penilaian kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Seluruh dosen dan staff Jurusan Teknik Industri Universitas Mercu Buana yang telah membantu terlaksananya skripsi ini.
4. Erhaclinic Kelapa Gading yang telah memberikan bantuan dan kemudahan bagi penulis hingga selesainya skripsi ini.
5. Kedua orangtua yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang dan bimbingannya kepada penulis.
6. Kakak, abang, adik serta seluruh keluarga yang telah membantu dan mendoakan, semoga Tuhan melimpahkan keberkahan untuk seluruh keluarga kami.

7. Ine, Dwi, Mas Jarot, Mas Dekki dan seluruh teman-teman TI Angkatan XIX yang telah memberikan support dan hadiah persaudaraan selama menimba ilmu di Universitas Mercu Buana.
8. Irene, Nana, Tasya, Dena, Siwi, Ka Hera, Vira, Bang Darel, Bang David dan semua teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu-satu yang selalu rajin menanyakan kapan sidang, memberikan arahan dan mendoakan penulis agar cepat lulus.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi 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 skripsi ini dapat memberikan manfaat dan nilai tambah, khususnya bagi penulis dan seluruh pembaca pada umumnya.

Semoga Skripsi ini bermanfaat bagi masyarakat, perusahaan dan mahasiswa, khususnya mahasiswa jurusan Teknik Industri Universitas Mercu Buana guna pengembangan selanjutnya. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan kasihsetia-Nya kepada kita semua. Amin.

Jakarta, Juli 2013

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Batasan Masalah.....	2
1.4. Tujuan Penelitian.....	3
1.5. Metodologi Penelitian.....	3
1.6. Sistematika Penulisan	3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Pengertian Jasa	5
2.1.1. Karakteristik Jasa	6
2.1.2. Klasifikasi Jasa	7
2.2. Kualitas Pelayanan	9
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.2.2. Faktor – Faktor Penentu Kualitas Pelayanan.....	9
2.3. Pengertian Kepuasan Pelanggan	10
2.3.1. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	12
2.3.2. Manfaat Mengukur Kepuasan Pelanggan	13
2.4. Teknik Pengumpulan Data.....	13
2.4.1. Pengumpulan Data Awal.....	13
2.4.2. Kuesioner.....	14
2.5. Skala Pengukuran	16
2.6. Teknik Pengolahan Data	16
2.6.1. Uji Validitas Data	16
2.2.2. Uji Reliabilitas Data.....	17
2.7. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	19

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian	22
3.2. Populasi dan Sampel.....	22
3.3. Perumusan Masalah.....	23
3.4. Tujuan Penelitian.....	23
3.5. Prosedur dan Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.5.1. Studi Lapangan	24
3.5.2. Studi Pustaka	25
3.6. Teknik Pengolahan Data	25
3.7. Hasil dan Analisa.....	25
3.8. Kesimpulan dan Saran	25

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. Gambaran Umum Perusahaan	27
4.1.1. Visi dan Misi Erhaclinic Kelapa Gading.....	29
4.1.2. Lokasi dan Letak Erhaclinic Kelapa Gading.....	29
4.1.3. Struktur Organisasi Erhaclinic Kelapa Gading	30
4.2. Pengujian Data Kuesioner	30
4.2.1. Pengujian Validitas Data.....	30
4.2.2. Pengujian Reliabilitas Data	32
4.3. Pengolahan Data	34
4.4. Nilai Kepuasan Pelanggan	35
4.5. Nilai Kepentingan Pelanggan.....	37
4.6. Nilai Importance Performance Analysis (IPA)	38

BAB V HASIL DAN ANALISA

5.1. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Erhaclinic Kelapa Gading	41
5.1.1 Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Dimensi <i>Tangible</i>	42
5.1.2 Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Dimensi <i>Reliability</i> ...	43
5.1.3 Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Dimensi <i>Responsiveness</i>	43
5.1.4 Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Dimensi <i>Assurance</i> ...	44
5.1.5 Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Dimensi <i>Emphaty</i>	45
5.2. Analisa Berdasarkan <i>Importance Performance Matrix</i>	46

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	50
6.2 Saran	52

DAFTAR PUSTAKA	54
-----------------------------	----

LAMPIRAN	xiv
-----------------------	-----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Harapan vs Kenyataan dalam Kepuasan Pelanggan	12
Gambar 2.2.	Diagram <i>Importance Performance Analysis</i>	20
Gambar 3.1.	Metodologi Penelitian	26
Gambar 4.1.	Struktur Organisasi	30
Gambar 4.2.	Diagram kartesius IPA Erhaclinic Kelapa Gading	40
Gambar 5.1.	Diagram Kartesius <i>Importance Performance Matrix</i>	47
Gambar 5.2.	Diagram kartesius IPA Erhaclinic	48



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Pengukuran Kepuasan Konsumen Erhaclinic.....	xiv
Lampiran 2	Hasil Uji Data.....	xv



UNIVERSITAS
MERCU BUANA