

TUGAS AKHIR

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVQUAL UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN DI PT. NGK CERAMICS INDONESIA

**Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat
Dalam Mencapai Gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



Disusun Oleh :

Nama : Tumin

NIM : 41606110034

Jurusan : Teknik Industri

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2011

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

N a m a : Tumin
N.I.M : 41606110034
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual
Untuk meningkatkan Kepuasan Kosumen di PT. NGK
Ceramics Indonesia

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya 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.

Penulis,

Materai Rp.6000

[]

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVQUAL UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN DI PT. NGK CERAMICS INDONESIA



Disusun Oleh :

Nama : Tumin
NIM : 41606110034
Jurusan : Teknik Industri

Mengetahui

Pembimbing

(Ir. Muhammad Kholil, MT)

Koordinator TA / Kaprodi

(Ir. Muhammad Kholil, MT)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat dan rahmatNya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Mercubuana.

Dalam penyusunan Skripsi ini, tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Muhamad Kholil, MT. Ka. Prodi Teknik Industri Universitas Mercubuana dan selaku Dosen Pembimbing Skripsi ini yang telah memberikan bimbingan, arahan dan petunjuk dalam penyelesaian Skripsi.
2. Bapak Ir. Torik Husein MT. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Mercubuana.
3. Seluruh Dosen, dan jajaran staff yang telah mendukung selama proses Studi
4. Orang Tua, Kakak dan Adik, yang selalu memberikan semangat, do'a dan dorongan besar bagiku serta memberikan hal yang terbaik bagiku.
5. Teman-teman Teknik Industri semua, yang memberikan banyak informasi, semangat dan do'anya.
6. Dan terimakasih kepada semua pihak yang tidak dapat di sebutkan satu persatu .

Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna perbaikan isi dan materi

Jakarta, Juli 2011

Penulis

Tumin

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
1.5. Metode Penelitian.....	5
1.6. Sistematika Penulisan	5

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.2. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.3. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	11
2.2. Jasa.....	13
2.2.1. Definisi Jasa.....	13
2.2.2. Karakteristik Jasa.....	14
2.2.3. Pengertian Kualitas Jasa.....	17
2.2.4. Konsep Kualitas Jasa.....	18
2.2.5. Mengelola Kualitas Jasa.....	19
2.3. Kualitas Pelayanan.....	20
2.3.1. Konsep Kualitas Pelayanan.....	20

2.3.2.	Definisi Kualitas Pelayanan.....	20
2.3.3.	Dimensi Kualitas Pelayanan.....	22
2.3.4.	Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	29
2.4.	Hubungan Antara Kualitas Layanan dengan Kualitas Pelanggan....	31
2.5.	Servqual.....	31
2.5.1.	Model Servqual.....	31
2.5.2.	Dimensi Servqual.....	32
2.5.3.	Pengukuran Servqual.....	33
2.5.4.	Langkah-langkah Perhitungan dengan Metode Servqual....	34
2.6.	Kuesioner.....	35
2.7.	Skala Pengukuran.....	37
2.8.	Uji Validitas Dan Reliabilitas Data.....	40
2.8.1.	Uji Validitas.....	40
2.8.2.	Uji Relibilitas.....	41

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1.	Identifikasi Masalah	43
3.2.	Objek Penelitian.....	44
3.3.	Tujuan Penelitian.....	44
3.4.	Pengumpulan Data.....	44
3.4.1.	Sumber Data.....	45
3.4.2.	Metode Pengumpulan Data.....	45
3.5.	Pengolahan Data.....	46
3.6.	Analisa Hasil Penelitian.....	47
3.6.1.	Analisa Kepentingan Pelanggan dan Performa Preusan.....	47
3.6.2.	Analisis Servqual.....	47
3.7.	Kerangka Pemecahan Masalah.....	49

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1.	Pengumpulan Data	50
4.1.1.	Sejarah Singkat Perusahaan.....	50
4.1.2.	Bidang Usaha	52

4.1.3. Aktivitas Perusahaan	53
4.1.4. Struktur Organisasi	56
4.1.5. Sistem Penilaian Kepuasan Pelanggan	57
4.1.6. Bentuk atau Proses Pelayanan	58
4.1.7. Pembagian Kuesioner Kepuasan Pelanggan	60
4.1.8. Rekapitan Kuesioner Kepuasan Pelanggan	63
4.2. Pengolahan Data	66
4.2.1. Pengujian Kuesioner	66
4.2.2. Pengukuran Servqual	69
4.2.3. Nilai Harapan	72
4.2.4. Nilai Persepsi	75
4.2.5. Skor Servqual	77
4.2.6. Diagram Cartesius	79
 BAB V ANALISA DAN HASIL	
5.1. Distribusi dan Persentase Persepsi Responden terhadap Pelayanan.....	86
5.2. Performa Kualitas Atribut Pelayanan	87
5.3. Ranking Atribut	87
5.4. Analisa Diagram Cartesius	88
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	94
6.2. Saran	95

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Atribut Penilaian Kepuasan Pelanggan.....	59
Tabel 4.2. Nama – nama Pelanggan PT. NGK Ceramics Indonesia.....	60
Tabel 4.3. Hasil Rekapitan Kuesioner Harapan Pelanggan.....	63
Tabel 4.4. Hasil Rekapitan Kuesioner Performa Pelanggan	65
Tabel 4.5. Hasil Ui Validasi Harapan Pelanggan.....	67
Tabel 4.6. Hasil Ui Validasi Persepsi Pelanggan.....	68
Tabel 4.7. Harapan Pelanggan terhadap Pelayanan	70
Tabel 4.8. Persepsi Pelanggan terhadap Pelayanan.....	71
Tabel 4.9. Nilai Harapan Pelanggan.....	74
Tabel 4.10. Nilai Persepsi Pelanggan	76
Tabel 4.11. Nilai Servqual Penilaian Kepuasan Pelanggan.....	78
Tabel 4.12. Nilai Persepsi Pelanggan.....	81
Tabel 4.13. Nilai Harapan Pelanggan.....	82
Tabel 4.14. Nilai X dan Y Diagram Cartesius	83
Tabel 5.1. Distribusi dan Persentasi Kepuasan Pelanggan.....	86
Tabel 5.2. Gap Skor.....	87
Tabel 5.3. Ranking Gap Skor Atribut.....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Struktur Organisasi.....	56
Gambar 4.2. Diagram Cartesius Penilaian Kepuasan Pelanggan.....	85
Gambar 4.3. Matriks Kepentingan dan Performa	68

