

TUGAS AKHIR

ANALISA KEPUASAN PELANGGAN UNTUK MENINGKATKAN PENJUALAN PADA PT. INDOBARA BAHANA

Diajukan guna melengkapi sebagian syarat
dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Disusun Oleh :
Nama : Maya Sefrida Sirait
NIM : 41610110063
Program Studi : Teknik Industri

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Maya Sefrida Sirait

N.I.M : 41610110063

Jurusan : Teknik Industri

Fakultas : Teknologi Industri

Judul Skripsi : Analisa Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan
Penjualan Pada PT. Indobara Bahana

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 menerima sanksi bedasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercu Buana.

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

Penulis,

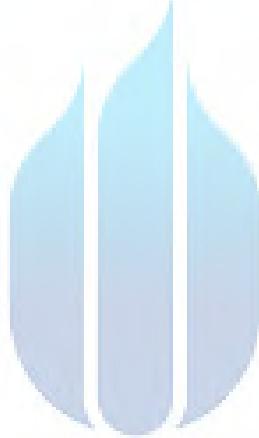
Maya Sefrida Sirait

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISA KEPUASAN PELANGGAN UNTUK MENINGKATKAN PENJUALAN PADA PT. INDOBARA BAHANA

Disusun Oleh :

Nama : Maya Sefrida Sirait
NIM : 41610110063
Program Studi : Teknik Industri



Pembimbing,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengetahui,
Koordinator Tugas Akhir/
Ketua Program Studi

[Ir. Herry Agung Prabowo M.Sc]

[Ir. Muhammad Kholil MT]

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjakan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karuniaNya, sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Mercubuana.

Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak – pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, yaitu :

1. Bapak Ir. Torik Husein MT, selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Mercubuana.
2. Bapak Ir. Muhammad Kholil MT, selaku Ka. Prodi Teknik Industri Universitas Mercubuana.
3. Bapak Ir. Herry A. Prabowo, M.Sc, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, petunjuk, tenaganya serta meluangkan waktunya dalam penyelesaian Skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan jajaran staff yang telah mendukung selama proses studi.
5. Orangtua, Kakak, yang selalu memberikan semangat dan doa serta dukungan.
6. Abangku yang selalu mendukung serta memberikan semangat dan doa serta dukungan.
7. Teman – teman PKK angkatan 17 Teknik Industri yang memberikan informasi dan semangat untukku.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangunguna perbaikan isi dan materi. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi yang membacanya.

Jakarta, Maret 2012

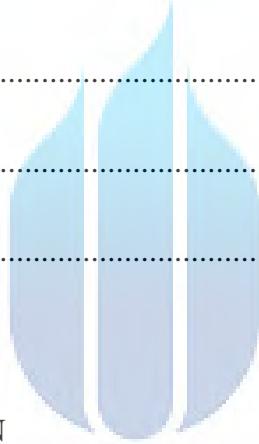
Penulis

(Maya Sefrida Sirait)



DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Abstrak	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xiii



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 Metodologi Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	5

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	7
2.2 Harapan Dan Kepuasan Pelanggan	16
2.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan ..	17
2.4 Teknik Mengukur Kepuasan Pelanggan	18
2.5 Uji Validitas Dan Reabilitas Data	22
2.5.1 Uji Validitas	22
2.5.2 Uji Reabilitas	23

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Identifikasi Masalah	25
3.2 Tujuan Penelitian	26
3.3 Metode Pengumpulan Data	26
3.3.1 Kuisioner (Angket)	26
3.3.2 Observasi	27
3.3.3 Interview	27
3.3.4 Studi Literatur	28
3.4 Pengolahan Data	28
3.5 Hasil Dan Analisa	29
3.6 Kesimpulan Dan Saran	29

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data	31
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	31
4.1.2 Visi, Misi Dan Kebijakan – Kebijakan Perusahaan	33
4.1.3 Struktur Organisasi	35
4.1.4 Tata Tertib Kerja	38
4.2 Pengolahan Data	39
4.2.1 Pengujian Validitas Dan Reliabilitas Variabel Kepentingan	41
4.2.2 Pengujian Validitas Dan Reliabilitas Variabel Kinerja	43
4.2.3 Perhitungan Skala Likert	44
4.2.4 Skor Servequal	55
4.2.5 Diagram Kartesius	55

BAB V ANALISA HASIL

5.1 Analisa Tingkat Kesesuaian Responden	59
5.2 Performa Kualitas Atribut Pelayanan	62

5.3 Analisa Diagram Kartesius	64
-------------------------------------	----

BAB VI KESIMPULAN DAN HASIL

6.1 Kesimpulan	67
----------------------	----

6.2 Saran	68
-----------------	----

Daftar Pustaka	70
----------------------	----

Lampiran



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Operasional Variabel Penelitian	39
Tabel 4.2	Pengujian Validitas Dan Reliabilitas Kepentingan	42
Tabel 4.3	Pengujian Validitas Dan Reliabilitas Kinerja	43
Tabel 4.4	Tingkat Kesesuaian Responden (Tki) Indikasi Penelitian Menurut Persentasi	46
Tabel 4.5	Hasil Kuisioner Responsiveness	48
Tabel 4.6	Pengolahan Hasil Kuisioner Responsiveness	48
Tabel 4.7	Hasil Kuisioner Assurance	49
Tabel 4.8	Pengolahan Hasil Kuisioner Assurance	50
Tabel 4.9	Hasil Kuisioner Tangibles	51
Tabel 4.10	Pengolahan Hasil Kuisioner Tangibles	51
Tabel 4.11	Hasil Kuisioner Emphaty	52
MERCU BUANA		
Tabel 4.12	Pengolahan Hasil Kuisioner Emphaty	53
Tabel 4.13	Hasil Kuisioner Reability	54
Tabel 4.14	Pengolahan Hasil Kuisioner Reability	54

Tabel 4.15	Perhitungan Skor Rata – Rata Nilai Kinerja Dan Kepentingan / Harapan Dari Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PT. IBB	55
Tabel 4.16	Nilai Servequal Penilaian Kepuasan Pelanggan	57
Tabel 5.1	Tingkat Kesesuaian Penilaian Antara Kinerja Dan Kepentingan Pada Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	59
Tabel 5.2	Gab Score	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	9
Gambar 2.2 Diagram Kartesius (Matrik Kepuasan Dan Kepentingan)	21
Gambar 3.1 Diagram Metodologi Penelitian	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan	35
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Antara Kinerja Dan Kepentingan	58

