

**SKRIPSI**

**Analisis Kualitas Pelayanan Menurut Pelanggan PT Mass Sarana  
Motorama (NV Mass) di Jakarta Pusat**

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



**Disusun Oleh :**

Nama : Supriyanto  
NIM : 41608110054  
Program Studi : Teknik Industri

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

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Supriyanto  
N.I.M : 41608110054  
Jurusan : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik  
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Menurut Pelanggan  
PT Mass Sarana Motorama (NV Mass)  
di Jakarta Pusat

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata 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.

**MERCU BUANA** Penulis,

( Supriyanto)

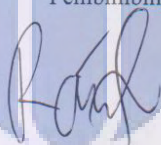
LEMBAR PENGESAHAN

Analisis Kualitas Pelayanan Menurut Pelanggan PT Mass Sarana Motorama  
(NV Mass) di Jakarta Pusat

Disusun Oleh :

Nama : Supriyanto  
NIM : 41608110054  
Program Studi : Teknik Industri

Pembimbing,



( Rainyta, ST.,MM )

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Mengetahui,

Koordinator Skripsi / Ketua Program Studi


( Ir. Muhammad Kholil, MT )

## KATA PENGANTAR

Puji serta syukur kehadiran Allah SWT yang dengan nikmat-nikmat-Nya sempurnalah segala kebaikan dan terselesaikannya skripsi yang berjudul: “**Analisis Kualitas Pelayanan Menurut Pelanggan PT Mass Sarana Motorama (NV Mass) di Jakarta Pusat**”.

Skripsi ini disusun guna melengkapi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1, Jurusan Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih, *Jazakallah Khairon Katsiron*, antara lain :

1. Bapak Ir. Torik husein, MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana, Jakarta.
2. Bapak Ir. M. Kholil ST, MT selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana, Jakarta.
3. Ibu Rainyta, ST.,MM selaku Pembimbing skripsi.
4. Ibu Handara Joeliardi selaku Direktur PT Mass Sarana Motorama
5. Bapak Saidi Rossady selaku Manajer Operasional PT Mass Sarana Motorama (NV Mass).
6. Bapak Resihan Octarianto selaku Manajer After Sales PT Mass Sarana Motorama (NV Mass).
7. Semua keluarga yang telah mendukung skripsi Teknik Industri.
8. Teman-teman Mahasiswa/i Universitas Mercu Buana angkatan 2008.
9. Teman-teman kerja PT Mass Sarana Motorama (NV Mass)

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan laporan hasil kerja praktek industri ini banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dalam rangka perbaikan pada masa mendatang.

Akhir kata semoga laporan hasil kerja praktek industri ini menjadi ilmu yang bermanfaat bagi yang membacanya.

Jakarta, Agustus 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Pernyataan .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Abstrak .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi .....	vi
Daftar Tabel .....	viii
Daftar Gambar .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Metodologi Penelitian .....	4
1.6 Sistematika penulisan .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Teori Pemasaran .....	7
2.2 Bauran Pemasaran .....	7
2.3 Konsep Pemasaran .....	8
2.4 Kualitas Pelayanan .....	9
2.4.1 Konsep Kualitas Pelayanan .....	10
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	12
2.4.3 Pentingnya Kualitas Pelayanan .....	13
2.5 Harapan Pelanggan .....	16
2.6 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	18
2.6.1 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	19
2.6.2 Faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan .....	20
2.6.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	23
2.7 Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	25
2.8 Uji Validitas dan Realibilitas Data .....	29
2.8.1 Uji Validitas .....	29
2.8.2 Uji Realibilitas .....	30
2.9 Variabel Penelitian .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi dan Objek Penelitian .....	33
3.2 Penentuan Objek Penelitian .....	33
3.2.1 Populasi .....	33
3.3.2 Sampel .....	34
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	34
3.4 Hasil dan Analisa Data .....	35
3.5 Kesimpulan dan Saran .....	35
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b>	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	37
4.1.1 Sejarah Berdirinya Perusahaan .....	37

4.1.2 Profil, Visi dan Misi Perusahaan .....	38
4.1.3 Operasional Perusahaan .....	40
4.1.4 Tata Tertib Kerja .....	40
4.2 Pengumpulan Data .....	41
4.2.1 Kuisisioner .....	41
4.2.2 Penyebaran Kuisisioner .....	42
4.3 Pengujian Validitas dan Realibilitas Variabel Kerja .....	43
4.3.1 Pengujian Validitas dan Realibilitas Kinerja .....	43
4.3.2 Pengujian Validitas dan Realibilitas Kepentingan .....	45
4.4 Pengolahan Data .....	46
4.4.1 Nilai Kepuasan/Persepsi Pelayanan .....	50
4.4.2 Nilai Harapan/Ekpektasi Pelayanan .....	52
4.4.3 Skor Servqual .....	54
4.4.4 Important – Performance Analysis .....	56
 BAB V ANALISA HASIL	
5.1 Analisa Tingkat Kepuasan Responden .....	63
5.2 Performa Kualitas Atribut Pelayanan .....	66
5.3 Analisa Diagram Kartesius .....	68
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	71
Daftar Pustaka .....	73



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Variabel Penelitian 32
Tabel 4.1	Skala Likert 41
Tabel 4.2	Operasional Variabel Penelitian 42
Tabel 4.3	Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kinerja 43
Tabel 4.4	Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kepentingan 45
Tabel 4.5	Data Hasil Kuisisioner Kepuasan Pelayanan/Persepsi 47
Tabel 4.6	Data Hasil Kuisisioner Tingkat Harapan/Ekspektasi 48
Tabel 4.7	Tingkat Kesesuaian Responden (Tki) Indikasi Penelitian menurut Persentase 51
Tabel 4.8	Hasil Perhitungan Kepuasan Pelayanan/Persepsi 51
Tabel 4.9	Hasil Perhitungan Kepuasan Harapan/Ekspektasi 53
Tabel 4.10	Hasil Perhitungan Servqual/Gap Score 55
Tabel 4.11	Nilai Kesesuaian Indikasi Penelitian Dimensi Pelayanan 57
Tabel 4.12	Hasil Inportant – Performance Analysis (IPA) 57
Tabel 4.13	Data Hasil Kuesioner Tingkat Harapan (Pertanyaan Terbuka) 60
Tabel 4.14	Tingkat Kesesuaian Responden (Tki) Indikasi Penelitian menurut Persentase (Tingkat Harapan) 61
Tabel 4.15	Hasil Perhitungan Harapan (Pertanyaan Terbuka) 62
Tabel 5.1	Tingkat Kesesuaian Penelitian Antara Kinerja dan Kepentingan pada Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelanggan 60
Tabel 5.2	Atribut Kualitas Pelayanan 64

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman	
Gambar 3.1	Gambar Diagram Alur Kepuasan Pelanggan	36
Gambar 3.2	Gambar Diagram Alur Harapan Pelanggan	36
Gambar 4.1	Diagram Kartesius antara kinerja dan kepentingan	59

