

## **TUGAS AKHIR**

### **ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE IDIC ( STUDI KASUS DI PT. SIM )**

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



**UNIVERSITAS** Disusun Oleh :

Nama : Wawan Heryanto

NIM : 41608120091

Program Studi : Teknik Industri

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2012**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Wawan Heryanto

NIM : 41608120091

Jurusan : Industri

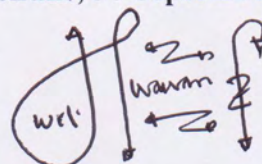
Fakultas : Teknik

Judul Skripsi : Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan  
Metode IDIC ( Studi Kasus di PT. SIM ).

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, 30 September 2012

A handwritten signature in black ink. It features a large, stylized initial 'W' on the left, followed by the name 'wawan' written in a cursive script. To the right of the name are several vertical and horizontal strokes, possibly representing a date or a specific mark.

[Wawan Heryanto]

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DENGAN**  
**METODE IDIC (STUDI KASUS DI PT. SIM)**



Disusun Oleh :


Nama : Wawan Heryanto  
NIM : 41608120091  
Jurusan : Teknik Industri  
Tanggal selesai : 27 - 09 - 2012

Pembimbing,

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
[Ir Muhammad Kholil]

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir / Ketua Program Studi

  
[Ir Muhammad Kholil MT]

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr, Wb.*

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik sebagai persyaratan Program Strata I Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini memiliki banyak kekurangan untuk itu penulis menerima kritik serta saran yang membangun demi kesempurnaan laporan ini. Dalam menyusun laporan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Ir Muhammad Kholil MT, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Ir Muhammad Kholil MT, selaku Pembimbing Penulisan laporan tugas akhir.
3. Orang tua ( Bapak dan Ibu ) dan adikku tercinta serta saudara-saudara ku yang telah memberikan bantuan moril, materil dan doanya sehingga terselesaikan juga masalahnya.

4. Pimpinan dan manajemen PT. Suzuki Indomobil Motor yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
5. Staf - staf di PT. Suzuki yang telah memberikan bantuan berupa penjelasan dan diskusi.
6. Rekan – rekan mahasiswa S1 Teknik Industri Angkatan 2009 seperjuangan yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan semangat moril Tugas Akhir ini.
7. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu saya mengucapkan banyak terimakasih sehingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan yang belum bisa penulis lengkapi sehingga belum dapat memenuhi pembaca, untuk itu dengan segala kerendahan hati kepada semua pihak agar memberikan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Penulis juga berharap laporan ini dapat dimanfaatkan oleh banyak pihak dan penulis khususnya dengan tujuan yang baik serta bermanfaat dalam perkembangan ilmu dan pengetahuan dan berguna untuk kita semua. Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT akan membalas segala kebaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik materi maupun moril kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. AMIN

***Wassalamualaikum Wr, Wb***

Jakarta, 30 September 2012

{Wawan Heryanto}

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACK .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
1.5 Sistematika penulisan.....	4

### **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1 Konsep Kualitas Layanan .....	6
2.2 Proses Implementasi IDIC.....	7
2.3 Identification, Differentiation, interaction, Customization.....	9
2.3.1 Pengertian Identtification .....	10
2.3.2 Pengertian Differentiation.....	11
2.3.3 Pengertian Interaction .....	12
2.3.4 Pengertian Customization .....	13

2.4	Proses Implementasi IDIC .....	14
2.4.1	Keluhan Pelanggan sebagai motivator .....	15
2.4.2	Customisation .....	17
2.5	Kusmisasi Produk distandarisasi dan Jasa .....	20
2.6	Membangun Strategi Bisnis.....	25

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Objek Penelitian .....	26
3.2	Identifikasi Masalah .....	26
3.3	Pengumpulan Data .....	27
3.4	Tahap Pengolahan Data.....	29
3.5	Definisi Konsep .....	29
3.6	Focus Penelitian .....	30
3.7	Analisa Data .....	30
3.8	Kesimpulan dan Saran.....	30

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	32
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan .....	32
4.1.2	Kegiatan Usaha Perusahaan .....	33
4.1.3	Struktur Organisasi perusahaan .....	34
4.1.4	Misi & Misi Perusahaan .....	36
4.1.5	Motto Perusahaan.....	37
4.2	Pengolahan Data .....	37
4.2.1	Pengujian Variable .....	38
4.2.2	Pengujian Validitas .....	40
4.2.3	Perhitungan Skala Likert.....	41
4.3	Daya Tanggap (Responsiveness).....	43

### **BAB V ANALISA HASIL**

5.1	Analisa Tingkat Kesesuaian Responden .....	54
5.2	Performa kualitas dan Atribut .....	57
5.3	Analisa Diagram Kartesius.....	58

5.3.1 Diagram Kartesius.....	58
------------------------------	----

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Kesimpulan .....	61
6.2 Saran .....	62

<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>63</b>
----------------------------	-----------

<b>Lampiran .....</b>	<b>64</b>
-----------------------	-----------





## DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 Atribut Vs Manfaat .....	11
TABEL 2.2 Suply Chain vs Demand Chain .....	19
TABEL 4.1 Operasional Variable Penelitian.....	37
TABEL 4.2 Pengujian Validitas dan Reabilitas kepentingan .....	40
TABEL 4.3 Pengujian Validitas dan Reabilitas kinerja.....	41
TABEL 4.4 Tingkat Kesesuaian Responden .....	43
TABEL 4.5 Hasil Kouisioner .....	44
TABEL 4.6 Pengolahan Hasil kouisioner .....	45
TABEL 4.7 Hasil Kouisioner Assurance .....	46
TABEL 4.8 Pengolahan Hasil Kouisioner Assurance .....	46
TABEL 4.9 Penilaian Hasil Kouisioner .....	47
TABEL 4.10 Pengolahan Hasil Kouisioner .....	47
TABEL 4.11 HasilKouisioner Empaty .....	48
TABEL 4.12 Pengolahan Hasil Kouisioner Empati .....	49
TABEL 4.13 Hasil Kouisioner Reability .....	49
TABEL 4.14 Pengolahan Hasil Kouisioner Reability .....	50
TABEL 4.15 Perhitungan skor rata-rata .....	51
TABEL 4.16 Nilai servequal penilaian pelanggan .....	52
TABEL 5.1 Tingkat kesesuaian Penilaian.....	54
TABEL 5.2 Gab Score .....	58

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 Frame Work IDIC .....	21
GAMBAR 3.1 Metodologi Penelitian .....	31
GAMBAR 4.1 Logo Suzuki .....	33
GAMBAR 4.2 Diagram Kartesius .....	53

