

**TUGAS AKHIR**

**ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PEMBANGUNAN  
KONSTRUKSI OLEH PD. KARYA JAYA KONSTRUKSI DENGAN  
MENGUNAKAN METODE  
SERVQUAL ( *Service Quality* )**

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Strata 1 (S1) Pada Jurusan Teknik Industri



Di susun oleh :

**Nama : M. FANDHOLI**

**NIM : 0160311 – 033**

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

**2009**

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

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Judul :**

**ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP  
PEMBANGUNAN KONSTRUKSI  
OLEH  
PD. KARYA JAYA KONSTRUKSI DENGAN  
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL ( *Service Quality* )**

**Nama : M. FANDHOLI  
NIM : 0160311 – 033  
Jurusan : TEKNIK INDUSTRI  
Fakultas : TEKNOLOGI INDUSTRI  
Universitas : MERCU BUANA**

**Tugas akhir ini telah diperiksa dan disetujui oleh :**

**Pembimbing Tugas Akhir,**

**Koordinator Tugas Akhir/ Kaprodi**

**Ir. Sonny Koeswara, M. SIE.**

**Ir. M. Kholil, M. T.**

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

**LEMBAR PERNYATAAN**

**Saya yang bertanda tangan dibawah ini :**

**Nama : M. FANDHOLI  
NIM : 0160311 – 033  
Jurusan : TEKNIK INDUSTRI  
Fakultas : TEKNOLOGI INDUSTRI  
Universitas : MERCU BUANA**

**Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa laporan tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, kecuali pada bagian yang telah disebutkan sumbernya.**

**Jakarta, Januari 2009**

**( M. Fandholi )**

## **KATA PENGANTAR**

Segala puja dan puji syukur bagi Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sesuai waktu yang telah ditentukan.

Sholawat berikut salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, pemimpin ummat yang memberikan inspirasi bagi penulis untuk selalu berusaha, berjuang, berdo'a dan tawakkal.

Penyusunan Tugas Akhir atau ini merupakan salah satu dari daftar kurikulum Strata Satu (S1) Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Mercu Buana. Dimana setiap mahasiswa dituntut untuk melakukan penelitian dan menyelesaikan Tugas Akhir tersebut untuk mendapatkan gelar sarjana. Setelah melakukan beberapa penelitian untuk mendapatkan judul Tugas Akhir yang sesuai, maka penulis memberikan Tugas Akhir ini dengan judul **“ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PEMBANGUNAN KONSTRUKSI OLEH PD. KARYA JAYA KONSTRUKSI DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL ( *Service Quality* )”**

Pada kesempatan ini, tak lupa penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu dan Bapak atas do'anya, Mas Yanto dan keluarga serta Mas Daroni dan keluarga yang selalu sabar untuk memberikan dukungan kepada penulis.
2. Bapak Alm. H. Suwardjo selaku Pimpinan PD. Karya Jaya Konstruksi dan Bapak Drs. Bamabang Supriyanto yang selalu membimbing penulis dalam melakukan penelitian.
3. Bapak Ir. Sonny Koeswara, M. SIE. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu dan perhatian bagi penulis.
4. Seluruh dosen dan teman-teman angkatan ke-3 Jurusan Teknik Industri Universitas Mercu Buana.

Selanjutnya penulis berharap semoga laporan Tugas Akhir ini bisa memeberikan manfaat terutama kepada penulis dan bagi yang membaca. Apabila terdapat suatu kesalahan baik dalam penulisan maupun hal-hal yang berkaitan dengan penggunaan sumber bahan, saya (penulis) mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Jakarta, Januari 2009

( Penulis )

## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Pokok Persoalan .....	3
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Pembatasan Masalah .....	4
<b>BAB II    LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Proyek .....	7
2.1.1 Sasaran Proyek .....	8
2.1.2 Tipe Proyek Konstruksi .....	9
2.2 Siklus Hidup Proyek .....	10
2.3 Jasa .....	13
2.3.1 Definisi Jasa .....	13
2.3.2 Karakteristik Jasa .....	14

2.3.3	Faktor Yang Menjadi Kunci Sukses Jasa .....	16
2.4	Kepuasan Pelanggan .....	17
2.4.1	Definisi Kepuasan Pelanggan .....	17
2.4.2	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	18
2.5	Kualitas .....	19
2.5.1	Definisi Kualitas .....	19
2.6	Kualitas Jasa .....	21
2.7	Dimensi Kualitas Jasa .....	23
2.7.1	Dimensi Kualitas dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry .....	23
2.8	Model Kualitas Jasa .....	26
2.9	Alat Pengukur Kualitas Jasa .....	26
2.9.1	Model Servqual .....	26
2.9.2	Diagram Kartesius .....	31
2.10	Kuesioner .....	34
2.10.1	Penyusunan Skala .....	35
2.11	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	37
2.11.1	Uji Validitas .....	38
2.11.2	Uji Reliabilitas .....	40
2.12	Penentuan Jumlah Sampel .....	42

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Langkah-langkah Penelitian .....	43
3.2	Populasi dan Sampel .....	44

3.3	Identifikasi Atribut Penelitian .....	44
3.4	Metode Analisa Data .....	46
3.4.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	46
3.4.2	Analisa Tingkat Kepuasan .....	47
3.4.3	Analisa Tingkat Kepentingan .....	47
3.4.4	Analisa Gap Score .....	47
3.4.5	Analisa Diagram Kartesius .....	48
3.5	Analisis Data .....	48
3.6	Kesimpulan dan Saran .....	48
3.7	Diagram Alur Penelitian .....	49

#### BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	51
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan .....	51
4.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan .....	52
4.2	Pengumpulan Data .....	56
4.2.1	Data Proyek .....	56
4.2.2	Hasil Pekerjaan Proyek .....	56
4.3	Tabulasi Data .....	57
4.3.1	Hasil Kuesioner .....	57
4.4	Pengolahan Data .....	58
4.4.1	Input Data .....	58
4.4.2	Perhitungan Jumlah Sampel .....	59
4.4.3	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	59



4.4.4	Analisa Validitas dan Reliabilitas .....	62
4.5	Pengukuran Servqual .....	63
4.5.1	Pengukuran Servqual Untuk Keseluruhan Responden .....	63
4.5.1.1	Nilai Kepuasan .....	67
4.5.1.2	Nilai Kepentingan .....	69
4.5.1.3	Nilai Rata-rata .....	71
4.5.1.4	Skor Servqual .....	71
4.6	Diagram Kartesius .....	73
4.6.1	Diagram Kartesius Untuk Keseluruhan Responden ....	73

## BAB V HASIL DAN ANALISA

5.1	Distribusi dan Persentase Kepuasan Responden Terhadap Kinerja Pembangunan Konstruksi .....	78
5.1.1	Keseluruhan Responden .....	78
5.1.2	Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Masing-masing Atribut Berdasarkan Skala .....	79
5.2	Identifikasi Atribut Kinerja Pembangunan Konstruksi .....	82
5.3	Hasil Kualitas Atribut Kinerja .....	86
5.3.1	Hasil Kualitas Atribut Kinerja Untuk Keseluruhan Responden .....	86
5.4	Ranking Atribut .....	90
5.5	Analisa Diagram Kartesius .....	91

5.5.1	Analisa Diagram Kartesius Untuk Keseluruhan	
	Responden .....	91
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1	Kesimpulan .....	95
6.2	Saran .....	96
DAFTAR PUSTAKA	.....	98
LAMPIRAN	.....	99

## **DAFTAR GAMBAR**

- Gambar 2.1 Hubungan Keperluan Sumber Daya Terhadap Waktu Dalam Siklus Proyek**
- Gambar 2.2 Kepuasan Pelanggan**
- Gambar 2.3 Dua Perspektif Kualitas**
- Gambar 2.4 Persepi Terhadap Kualitas Jasa**
- Gambar 2.5 Model Konseptual SERVQUAL**
- Gambar 2.6 Diagram Kartesius Ekspektasi-Persepsi**
- Gambar 3.1 Diagram Alir Proses Penelitian**
- Gambar 4.1 Struktur Organisasi PD. Karya Jaya Konstruksi**
- Gambar 4.2 Diagram Kartesius Kepuasan dan Kepentingan Pelanggan dalam Pembangunan Konstruksi**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b>	<b>Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL</b>
<b>Tabel 2.2</b>	<b>Skor Skala Likert</b>
<b>Tabel 2.3</b>	<b>Tabel Besaran Hubungan Korelasi Pearson ( r )</b>
<b>Tabel 4.1</b>	<b>Hasil Pekerjaan Poyek</b>
<b>Tabel 4.2</b>	<b>Rekapitulasi Hasil Kusioner Tingkat Kepuasan</b>
<b>Tabel 4.3</b>	<b>Rekapitulasi Hasil Kusioner Tingkat Kepentingan</b>
<b>Tabel 4.4</b>	<b>Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Bebas dan Variabel Terikat</b>
<b>Tabel 4.5</b>	<b>Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Bebas dan Variabel Terikat Tahap Kedua</b>
<b>Tabel 4.6</b>	<b>Rangkuman Data Kepuasan Pelanggan atas Atribut-Atribut Kinerja Pelaksanaan Pembangunan Konstruksi</b>
<b>Tabel 4.7</b>	<b>Rangkuman Data Kepentingan Pelanggan atas Atribut-Atribut Kinerja Pelaksanaan Pembangunan Konstruksi</b>
<b>Tabel 4.8</b>	<b>Nilai Kepuasan Pelanggan atas Atribut-Atribut Kinerja Pembangunan</b>
<b>Tabel 4.9</b>	<b>Nilai Kepentingan Pelanggan atas Atribut-Atribut Kinerja Pembangunan</b>
<b>Tabel 4.10</b>	<b>Nilai Rata-rata</b>
<b>Tabel 4.11</b>	<b>Nilai Skor Servqual</b>
<b>Tabel 5.1</b>	<b>Distribusi dan Persentase Tingkat Kepuasan</b>
<b>Tabel 5.2</b>	<b>Skala Tingkat Kepuasan</b>
<b>Tabel 5.3</b>	<b>Tingkat Kepuasan Masing-Masing Atribut Berdasarkan Skala</b>
<b>Tabel 5.4</b>	<b>Skala Tingkat Kepentingan</b>
<b>Tabel 5.5</b>	<b>Tingkat Kepentingan Masing-Masing Atribut Berdasarkan Skala</b>
<b>Tabel 5.6</b>	<b>Klasifikasi Atribut atas Dimensi Metode SERVQUAL</b>
<b>Tabel 5.7</b>	<b>Gap Score Rata-Rata untuk Dimensi Tangible</b>

- Tabel 5.8**      **Gap Score Rata-Rata untuk Dimensi Reliability**
- Tabel 5.9**      **Gap Score Rata-Rata untuk Dimensi Responsiveness**
- Tabel 5.10**     **Gap Score Rata-Rata untuk Dimensi Assurance**
- Tabel 5.11**     **Gap Score Rata-Rata untuk Dimensi Empaty**
- Tabel 5.12**     **Ranking Gap Score per Dimensi untuk Keseluruhan Atribut**