TUGAS AKHIR

ANALISA KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PEMBANGUNAN KONSTRUKSI OLEH PD. KARYA JAYA KONSTRUKSI DENGAN MENGGUNAKAN 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 MENGGUNAKAN 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 penggunanaan 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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Pokok Persoalan 3

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 3

1.4 Pembatasan Masalah 4

BAB II LANDASAN TEORI

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

Tabel 2.1 **Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL**

Tabel 2.2 **Skor Skala Likert**

Tabel 2.3 **Tabel Besaran Hubungan Korelasi Pearson (r)**

Tabel 4.1 **Hasil Pekerjaan Poyek**

Tabel 4.2 **Rekapitulasi Hasil Kusioner Tingkat Kepuasan**

Tabel 4.3 **Rekapitulasi Hasil Kusioner Tingkat Kepentingan**

Tabel 4.4 **Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Bebas dan Variabel Terikat**

Tabel 4.5 **Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Bebas dan Variabel Terikat Tahap Kedua**

Tabel 4.6 **Rangkuman Data Kepuasan Pelanggan atas Atribu-Atribut Kinerja Pelaksanaan Pembangunan Konstruksi**

Tabel 4.7 **Rangkuman Data Kepentingan Pelanggan atas Atribu-Atribut Kinerja Pelaksanaan Pembangunan Konstruksi**

Tabel 4.8 **Nilai Kepuasan Pelanggan atas Atribut-Atribut Kinerja Pembangunan**

Tabel 4.9 **Nilai Kepentingan Pelanggan atas Atribut-Atribut Kinerja Pembangunan**

Tabel 4.10 **Nilai Rata-rata**

Tabel 4.11 **Nilai Skor Servqual**

Tabel 5.1 **Ditribusi dan Persentase Tingkat Kepuasan**

Tabel 5.2 **Skala Tingkat Kepuasan**

Tabel 5.3 **Tingkat Kepuasan Masing-Masing Atribut Berdasarkan Skala**

Tabel 5.4 **Skala Tingkat Kepentingan**

Tabel 5.5 **Tingkat Kepentingan Masing-Masing Atribut Berdasarkan Skala**

Tabel 5.6 **Klasifikasi Atribut atas Dimensi Metode SERVQUAL**

Tabel 5.7 **Gap Score Rata-Rata untuk Dimensi Tangible**

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