



**ANALISA PENGARUH MUTU PELAYANAN DIVISI
SUPPORT DAN MUTU *SOFTWARE* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA PT XYZ)**

KARYA AKHIR

Oleh
Muchlis Salim
55105110085

Yayasan Mercu Buana	
UNIVERSITAS MERCU BUANA	
Perpustakaan Pusat	
Sumber :	Sumbangan
Tanggal :	9 Feb 2010
No. Reg. :	1. T09100255
	2. TM/10/060

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2009**

Harap dijaga keamanannya



**ANALISA PENGARUH MUTU PELAYANAN DIVISI
SUPPORT DAN MUTU *SOFTWARE* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA PT XYZ)**

KARYA AKHIR

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Magister Manajemen**

Oleh

Muchlis Salim

55105110085

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2009**

ABSTRACT

Today, our product is experiencing of the sock in the market, many complain was faced our company and have our challenges to things of evaluation internally, on this background, so the researcher went to study how of the service quality of Support Division on PT XYZ? How of software quality on PT XYZ? How of the customer satisfaction on PT XYZ? Parasuraman, Zeithml, and Berry (1988)said in service quality that have five of primary dimensions; assurance, empathy, realibility, tangible, and responsitivity In Engel J.F., (1990), customer satisfaction is a evaluation of pasca-selling in witch an alternative was opted is minimally same or exceed of customer expectation, meanwhile unsatisfactory is rise if the result or outcome could not fulfill of customer expectation. It is mean whether of the company could accommodate about what is expected by customer (suggest and critic) and how of the company witch finally could interlace of well relationship with customers.

The methodology of research would used by two means are qualitatively and quantitatively, this research was using two variables are independent variable (X) is service quality and software quality, and dependent variable (Y) is customer satisfaction, by using method of regression coefficient, determination and F-test (ANOVA), the research result is suggested that service quality on Support Division at PT XYZ is more than service quality standard was needed by their customer. Software quality was given by PT XYZ is higher in order to fulfill of software quality standard was needed by their customer. Customer satisfaction was given by PT XYZ is more than customer satisfaction standard was needed by their customers. There is significantly relationship between independent variable are service quality, software quality with dependent variable is customer satisfaction in PT XYZ, there is insignificantly relationship between independent variable (Software quality) with dependent variable (Customer Satisfaction) in PT XYZ, service quality had affected positively on customer satisfaction. Software quality had not affected on customer satisfaction. Service quality on Support Division and Software Quality are concurrently had affected on customer satisfaction.

The suggestion of research is to be management team could retain of service quality level in keeping of customer satisfaction. To be management team is knowledgeable about what of the need or desirability of customer in order to increasing of customer satisfaction, to be employment realizing that service quality and software quality are the most important in order to increasing of customer satisfaction and to be employment could increasing of service quality levels.

ABSTRAK

Pada saat ini produk kami sedang mengalami goncangan dipasar, banyaknya komplain yang masuk membuat kami berpikir untuk introspeksi ke dalam, atas latar belakang itu maka peneliti berkeinginan untuk melihat Bagaimana mutu pelayanan divisi support pada PT XYZ ?, Bagaimana mutu *software* pada PT XYZ?, Bagaimana kepuasan pelanggan pada PT XYZ?, Bagaimana pengaruh mutu pelayanan divisi support dan mutu *software* secara bersama-sama dengan kepuasan pelanggan pada PT XYZ?, Parasuraman, Zeithmi, dan Berry (1988) mengatakan bahwa ada lima dimensi pokok; realibilitas, responssivitas, bukti fisik, jaminan. empati. Menurut Engel J.F., (1990), kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidak puasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan pelanggan. Artinya apakah perusahaan dapat mengakomodir apa yang diharapkan pelanggan (Keluhan dan Saran) serta bagaimana perusahaan yang akhirnya dapat menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan

Metodologi penelitian ini, akan dilakukan dengan 2 macam cara yaitu secara kualitatif dan secara kuantitatif, penelitian ini memakai 2 variable indepeden yaitu mutu pelayanan, mutu software dan variable dependent kepuasan pelanggan, dengan memakai metode koefisien regresi, determinasi dan uji F (annova), hasil penelitian dapat disimpulkan mutu pelayanan divisi support pada yang diberikan oleh PT XYZ sudah lebih dari mencukupi dalam memenuhi standar mutu pelayanan yang dipersyaratkan oleh pelanggan mereka, mutu software yang diberikan oleh PT XYZ sudah lebih dari mencukupi dalam memenuhi standar mutu software yang dipersyaratkan oleh pelanggan mereka, kepuasan pelanggan yang diberikan oleh PT XYZ sudah lebih dari mencukupi dalam memenuhi standar kepuasan pelanggan yang dipersyaratkan oleh pelanggan mereka, Terdapat hubungan sangat signifikan antara variabel bebas mutu pelayanan, mutu software dengan Kepuasan Pelanggan pada PT XYZ, , mutu pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. mutu software tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. mutu pelayanan divisi support dan mutu software secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan.

Saran dari penelitian ini adalah agar pimpinan mempertahankan tingkat mutu pelayanan dalam rangka memelihara kepuasan pelanggan. Agar pimpinan lebih mengetahui apa kebutuhan atau keinginan dari pelanggan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan, agar karyawan memahami pentingnya mutu pelayanan dan mutu software dalam meningkatkan kepuasan pelanggan

PENGESAHAN KARYA AKHIR

Judul : ANALISA PENGARUH MUTU PELAYANAN DIVISI
SUPPORT DAN MUTU *SOFTWARE* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA PT
XYZ)

Nama : Muchlis Salim

NIM : 55105110085

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 5 Februari 2009

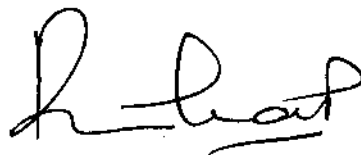
Mengesahkan

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dr. Ir. Har Adi Basri, M.Ec

Pembimbing Utama



Dr. Ir. Mustika Prawiranegara

Pembimbing II



Ir. Erry Rimawan, MBA

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : Analisa Pengaruh Mutu Pelayanan Divisi Support dan Mutu Software Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pada PT. XYZ)

Nama : Muchlis Salim

N I M : 55105110085

Program : Pasca Sarjana Program Magister Manajemen

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Tugas Ketua Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 5 Februari 2009



Muchlis Salim

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Allah, SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata-2 Program Studi Magister Manajemen pada Universitas Mercubuana, yang berjudul “Analisa Pengaruh Mutu Pelayanan Divisi Support Dan Mutu *Software* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT XYZ)”. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan masih terbatasnya pengetahuan, pengalaman dan kemampuan penulis.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberi dorongan dan bantuan selama ini :

1. Pencipta tunggal seluruh jagat yang mengatur qodo dan qodar dari kehidupan di dunia ini, aku tunduk dan berserah diri hanya padamu ya ALLAH.
2. Istri-ku Sri Haryati, dan ke dua anak-anakku, Achmad Faiz Salim Idris dan Muhammad Firzatullah Salim Idris, Orang Tua, dan Kakak-kakakku kalianlah yang membuat aku terus berjuang untuk menyelesaikan studi ini.
3. Ibu Mustika, Pak Erry, Pak Endi , Pak Arif Adnan, dan Pak Har Adi Basri sebagai Dosen yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk mendorong dan memberikan semangat kepada penulis sehingga terwujudnya tesis ini..

4. Seluruh Bapak/Ibu dosen dan juga karyawan/wati sekretariat dan staff perpustakaan Universitas Mercubuana yang telah banyak membantu penulis dalam menjalankan studi.
5. Bapak pimpinan perusahaan XYZ terutama Bpk Erwin sebagai pucuk pimpinan, beserta para karyawan yang telah membantu dalam melakukan penelitian yang penulis laksanakan pada kantor tersebut.
6. Rekan-rekan mahasiswa Universitas Mercubuana yang telah banyak memberikan bantuan baik langsung maupun tidak langsung yang tidak mungkin penulis sebutkan namanya satu persatu.

Jakarta, Februari 2009

Penulis

(Muchlis Salim)

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN (ORIGINALITY)	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Maksud dan Tujuan	4
1.6 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	5
1.7 Sistematika Penulisan	5

BAB II	DESKRIPSI PERUSAHAAN	7
2.1	Profile Perusahaan	7
2.2	Layanan Perusahaan	8
2.3	Struktur Bagan Organisasi Perusahaan	21
2.4	Objek Penelitian	22
BAB III	Kajian Pustaka, Kerangka, Pikiran, dan Hipotesis	23
3.1	Kajian Pustaka	23
3.2	Kerangka Penelitian	37
3.3	Hipotesis Penelitian	39
BAB IV	Metodologi Penelitian	41
4.1	Metodologi Penelitian	41
4.2	Jenis Penelitian	41
4.3.	Variabel Penelitian	41
4.4.	Populasi dan Sampel.....	46
4.5	Tempat dan Waktu Penelitian	47
4.6	Jenis Data	47
4.7	Tekhnik Pengumpulan Data	47
4.8	Tekhnik Pengolahan Data dan Pengujian Hipotesis	48
BAB V	Analisa dan Pembahasan	54
5.1	Mutu Pelayanan Divisi Support pada PT XYZ	54
5.2	Mutu Software pada PT XYZ	62
5.3	Kepuasan Pelanggan Pada PT XYZ	63

5.4	Analisa Hubungan dan Pengaruh antara Mutu Pelayanan Divisi Support dan Mutu Software dengan Kepuasan Pelanggan pada PT XYZ	66
BAB VI	Analisa dan Pembahasan	86
A	Kesimpulan	86
B	Saran	89
	DAFTAR PUSTAKA	91
	LAMPIRAN	93
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	122

DAFTAR TABEL

No.	Judul Tabel	Halaman
2.1	Bidang Konsultasi Manajemen PT. XYZ.....	9
2.2	Produk Software PT XYZ	16
4.1	Tabel Indikator dari Variabel Mutu Pelayanan Divisi Support (X1)	43
4.2	Tabel Indikator dari Variabel Mutu Software (X2).....	44
4.3	Tabel Indikator dari Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	46
5.4.1	Case Processing Summary (Mutu Pelayanan dan Mutu Software)..	67
5.4.2	Scale Statistics (Mutu Pelayanan dan Mutu Software)	68
5.4.3	Reliability Statistics (Mutu Pelayanan dan Mutu Software)	69
5.4.4	Case Processing Summary (Kepuasan Pelanggan)	70
5.4.5	Scale Statistics (Kepuasan Pelanggan).....	71
5.4.6	Realibility Statistik (Kepuasan Pelanggan)	72
5.4.7	Variable Entered/Removed.....	75
5.4.8	Correlations	76
5.4.9	Koefisien Determinasi	77
5.4.10	Koefisien Regresi	79
5.4.11	ANOVA.....	83

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
3.1	Bagan Hubungan Mutu Pelayanan dan Mutu Software dengan Kepuasan Pelanggan	39
5.1.1	Kuesioner Keandalan (<i>Realibility</i>)	55
5.1.2	Keresponsifan (<i>Responsiveness</i>).....	56
5.1.3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	58
5.1.4	Indikator Empati (<i>Empathy</i>)	59
5.1.5	Mutu Pelayanan Divisi Support.....	61
5.2	Mutu Software Divisi Support	62
5.3.1	Hubungan Pelanggan	63
5.3.2	Saran dan Keluhan Pelanggan.....	64
5.3.3	Kepuasan Pelanggan	65
5.4.1	Case Processing Summary (Mutu Pelayanan dan Mutu Software)..	67
5.4.2	Scale Statistik (Mutu Pelayanan dan Mutu Software)	68
5.4.3	Reliability Statistik (Mutu Pelayanan dan Mutu Software)	69
5.4.4.	Case Processing Summary (Kepuasan Pelanggan).....	70
5.4.5	Scale Statistik (Kepuasan Pelanggan).....	71
5.4.6	Reliability Statistik (Kepuasan Pelanggan).....	72
5.4.7	Normal P Plot	73
5.4.8	Scatterplot	74
5.4.9	Hasil uji T mutu pelayanan	81

5.4.10	Hasil uji T mutu software	82
5.4.11	Hasil Uji F	85

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul Lampiran	Halaman
1	Lampiran Hasil SPSS	92
2	Lampiran Daftar Kuesioner	100
3	Lampiran Hasil Kuesioner	103