

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Yang bertandatangan dibawah ini saya :

Nama : **SUPRIYANTO**  
Tempat/Tgl. Lahir : Brebes, 08 April 1965  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Perum. Kemang Swatama Blok F/14 RT 007/05,  
Kali Baru Sukma Jaya Depok 16414

Menerangkan dengan sesungguhnya :

### **Pendidikan :**

- Sekolah Menengah Atas (SMA) Puspongoro IV Brebes, lulus tahun 1985
- Institut Sains dan Teknologi Nasional (ISTN) Jakarta, lulus tahun 1995
- Universitas Mercu Buana (UMB) Jakarta, masuk tahun 2004 - sekarang

### **Training :**

- Balai Latihan Kerja (BLK) Jakarta, tahun 1986
- DOS Consult Engineering Cologne Germany, tahun 1989
- Job Training PT. Garuda Indonesia Jakarta, tahun 1992
- Job Training IBM Singapore, tahun 1996
- Job Training IBM Japan, tahun 1997
- Job Training NCR Malaysia, tahun 1999

### **Pengalaman Kerja :**

- PT. Lansano, tahun 1986 – 1987
- PT. Arge Indoc, tahun 1987 – 1989
- PT. Mitra Info Parama/IBM, tahun 1995 – 1998
- PT. Teknika Sarana Gardian, tahun 1998 – sekarang

Demikianlah daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, September 2006

Saya Yang Bersangkutan

**SUPRIYANTO**



## ABSTRAK

Pemberian *customer service* yang baik dapat diharapkan tercapainya kepuasan para pelanggannya terhadap produk yang diberikannya. Oleh karena itu *customer service* dapat memberikan dampak bagi keberhasilan usaha jangka panjang. Dalam memberikan pelayanan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan, ada beberapa keuntungan yang dapat diambil. Keuntungan pertama yang terbesar yaitu kepercayaan pelanggan, karena pelanggan menilai mutu produk layanan yang mereka inginkan. Keuntungan kedua, bahwa pelanggan mendapat nilai maksimum dari pembeliannya dan memungkinkan pelanggan dengan mudah memperoleh informasi.

Dalam penelitian ini sampel yang digunakan diperoleh dengan menggunakan *Stratified Random Sampling Method*, data dikumpulkan dalam dua tahap. Tahap pertama untuk mengetahui kemampuan *customer service engineer* (CSE). Pada studi lanjutan, setelah mengetahui kemampuan CSE dari studi awal maka disebarakan kuesioner kembali kepada pelanggan atau para responden dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu sama lain. Serta apakah kemampuan CSE, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan tersebut turut mempengaruhi tingkat jumlah pelanggan jasa *corrective maintenance*.

Dari hasil pembahasan, bahwa dimensi kemampuan CSE mempunyai korelasi positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dan kualitas pelayanan mempunyai korelasi positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa *Corrective Maintenance* ATM pada PT. XXX. Korelasi antara kemampuan CSE dengan kualitas pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan tergolong kuat. Berarti semakin tinggi kemampuan CSE maka kualitas akan meningkat dan juga semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan akan meningkat.

Dari hasil tersebut bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang berharga demi mempertahankan atau berjalannya suatu bisnis. Setiap perusahaan, terutama yang sangat berorientasi kepada pelanggan selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik.

**Kata kunci :** Kemampuan *Customer Service Engineer*, Kualitas Pelayanan, dan *Customer Satisfaction*.

## **PENGESAHAN TESIS**

Judul : **Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Corrective Maintenance Service**  
(Studi Kasus Pada Perusahaan Jasa Pemeliharaan Automated Teller Machine Sebagai Jasa Pelayanan Purna Jual)

Nama : **Supriyanto**

NIM : **5510411-027**

Program : **Pascasarjana Program Magister Manajemen**

Tanggal : **September 2006**

**Mengesahkan,**

**Ketua Program Studi Magister Manajemen**

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**DR. Ir. Mustika Sufiati Purwanegara, MSc.**

**Pembimbing Utama,**

**Dr. Ir. Mustika Sufiati Purwanegara, MSc.**

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : **Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Corrective Maintenance Service**  
(Studi Kasus Pada Perusahaan Jasa Pemeliharaan Automated Teller Machine Sebagai Jasa Pelayanan Purna Jual)

Nama : SUPRIYANTO

NIM : 5510411-027

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur 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, 28 September 2006

Yang Membuat Pernyataan

( Materai Rp. 6.000)

**Supriyanto**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xi
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
1.3. Batasan Masalah .....	3
1.4. Identifikasi Masalah .....	4
1.5. Maksud dan Tujuan Penulisan .....	4
1.6. Manfaat Penulisan .....	4
<b>BAB II. LANDASAN TEORI DAN PENGUJIAN HIPOTESIS</b> .....	6
2.1. Corrective Maintenance .....	6
2.2. Teknologi .....	6
2.2.1. Struktur Industri .....	7
2.2.1.1. Ekonomi .....	8

2.2.1.2. Globalisasi .....	9
2.2.1.3. Regulasi Pemerintah .....	9
2.2.1.4. Teknologi .....	10
2.2.1.5. Tren Bisnis .....	10
2.2.2. Service Level Agreement .....	11
2.2.3. Customer Service Engineer (CSE) .....	12
2.3. Pengertian Jasa ( <i>Service</i> ) .....	15
2.4. Kualitas Pelayanan .....	17
2.5. Pengertian Pelanggan .....	23
2.6. Kepuasan Pelanggan .....	23
2.7. Kerangka Pemikiran .....	25
2.8. Hipotesis .....	27
<b>BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b> .....	<b>28</b>
3.1. Gambaran Populasi dan Sampel .....	28
3.2. Teknik Penarikan Sampel .....	31
3.3. Metode Pengumpulan Data .....	32
3.4. Variabel Operasi .....	32
3.5. Teknik Pengolahan Dan Analisa Data .....	33
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>36</b>
4.1. Implementasi Strategi .....	36
4.1.1. Sejarah Perusahaan .....	36
4.1.2. Struktur Organisasi .....	37



4.4.7. Hasil Korelasi Pearson Product Moment	57
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	61
5.1. Kesimpulan	61
5.2. Saran	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	63
<b>LAMPIRAN</b>	64



## DAFTAR GAMBAR



1. Gbr. 2.1. Lima Kekuatan yang Menentukan Daya Tarik Struktural Segmen .....	7
2. Gbr. 2.2. Proses Penangan Kerusakan Mesin .....	14
3. Gbr. 2.3. Manfaat Kualitas .....	20
4. Gbr. 2.4. Diagram Kartesius .....	21
5. Gbr. 2.5. Komponen Cetak Biru Jasa .....	22
6. Gbr. 2.6. Kerangka Pemikiran .....	27
7. Gbr. 3.1. Alur Pengambilan Sampel .....	28
8. Gbr. 4.1. Struktur Organisasi PT. "XXX" .....	38
9. Gbr. 4.2. Grafik Kemampuan CSE .....	39
10. Gbr. 4.3. Grafik Kualitas Pelayanan .....	41
11. Gbr. 4.4. Grafik Ranking .....	43
12. Gbr. 4.5. Grafik Kepuasan Pelanggan .....	44
13. Gbr. 4.6. Matrik Tingkat Kepentingan Dan Kinerja .....	46
14. Gbr. 4.7. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Jasa Corrective Maintenance ATM .....	59

## DAFTAR TABEL

1. Tabel 3.1.	Penentuan Jumlah Sampel di Setiap Service Area .....	30
2. Tabel 3.2.	Variabel Operasi .....	32
3. Tabel 4.1.	Hasil Perhitungan Skor Rata-rata Seluruh Variabel .....	45
4. Tabel 4.2.	Rekomendasi Skala Prioritas .....	47
5. Tabel 4.3.	Koefisien Korelasi Validitas Kemampuan CSE .....	53
6. Tabel 4.4.	Koefisien Korelasi Validitas Kualitas Pelayanan .....	53
7. Tabel 4.5.	Case Processing Summary dan Reliability Statistics ....	54
8. Tabel 4.6.	Case Processing Summary dan Reliability Statistics .....	55
9. Tabel 4.7.	Koefisien Korelasi .....	56
10. Tabel 4.8.	Korelasi .....	58



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah S.W.T dan dengan RahmatNya penulis dapat menyelesaikan tugas tesis yang berjudul “**Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Corrective Maintenance Service**” di Perusahaan Jasa Perawatan dan Perbaikan *Automated Teller Machine* (ATM). Selain untuk memenuhi tugas kuliah, juga sebagai persyaratan kurikulum sarjana strata dua (S2) Jurusan Magister Manajemen.

Dengan segala kerendahan hati kami menyadari bahwa dalam penulisan ini masih kurang sempurna, tak ada gading yang tak retak, maka tugas inipun tak dapat mengelakan diri dari berbagai kekurangan. Tegur sapa yang menuntun penyempurnaan isi tugas ini dalam mendorong perkembangan ilmu pengetahuan dan diharapkan dapat diterima.

Perkenankanlah pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

- Bapak DR. Ir. Dana Santoso, M Eng.Sc., Ph.D., selaku Direktur Program Pascasarjana
- Ibu Dr. Ir. Mustika Sufiati Purwanegara, MSc., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen dan Dosen Pembimbing
- Ibunda tercinta, yang telah memberikan doa dan bimbingannya
- Istri dan anak-anak tercinta, yang selalu mendampingi dan setia memberikan dukungannya
- Serta tak lupa para staf, karyawan PT. Teknika Sarana Gardian dan rekan-rekan, yang telah memberikan dorongan dan bantuan selama penulisan.

Jakarta, September 2006

**PENULIS**