

TUGAS AKHIR

PENGUNAAN METODE SERVQUAL DAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS* UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI PT. NOMURA EXPORINDO

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



Disusun Oleh:

Nama : Haris Muda Pratama
NIM : 41614110005
Program Studi : Teknik Industri

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2017

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Haris Muda Pratama
NIM : 41614110005
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul Skripsi : Penggunaan metode servqual dan *importance-performance analysis* untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT. Nomura Exporindo

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 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.

Peneliti,



(Haris Muda Pratama)

LEMBAR PENGESAHAN

**INTEGRASI METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE-
PERFORMANCE ANALYSIS UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DI PT. NOMURA EXPORINDO**

Disusun oleh:

Nama : Haris Muda Pratama

NIM : 41614110005

Jurusan : Teknik Industri

Pembimbing



(Ir. Muhammad Kholil, MT)

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir / Ketua Program Studi



[Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, Ir. MT]

ABSTRAK

Dengan adanya keluhan pelanggan pada 2016 yang sangat tinggi serta tuntutan dari tingkat harapan yang sangat tinggi perusahaan harus mencari pemecahan masalah keluhan pelanggan yang sangat tinggi. Objek penelitian ini merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak dibidang jasa service mesin injeksi plastik. Pada kondisi saat ini masih kurang maksimal untuk kualitas pelayanan service mesin. Dari banyaknya keluhan pelanggan pada tahun 2016 menjadi alarm perusahaan untuk mengevaluasi dan memperbaiki sistem yang sudah berjalan sampai saat ini. Yang mengakibatkan turunnya tingkat permintaan dari pelanggan dan beralihnya pelanggan ke pesaing. Tujuan dari penelitian ini melihat tingkat kinerja dari perusahaan dan tingkat harapan dari pelanggan serta indikator apa saja yang menjadi prioritas yang harus dirubah. Dengan menggunakan metode SERVQUAL dan IPA. Berdasarkan analisa pemetaan pada indentifikasi dari atribut kuesioner. Ditemukan GAP negatif tertinggi pada beberapa dimensi dan indikator-indikator prioritas yang harus diutamakan untuk diperbaiki. Pada dimensi Tangible -1.4, dimensi Emphaty -1.31 dan -1.25. serta 6 prioritas utama pada kuadran I yang harus ditemukan solusinya. Hasil dari perhitungan tersebut didapat indikasi perbaikan dari atribut utama untuk perbaikan. Dengan menggunakan metode SERVQUAL dan IPA serta dibantu oleh instrument *Root Cause Analysis* (RCA) dengan membuat 4 Why 1 how dan *Fishbone Diagram*. Diharapkan dapat menghilangkan akar masalahnya serta mencegah permasalahan tersebut terjadi kembali. Dengan solusi tersebut dapat diterapkan diperusahaan untuk mengurangi dan mencegah kesalahan yang sama diperusahaan, serta meningkatkan kualitas pelayanan service mesin injeksi plastik.

Kata Kunci : SERVQUAL, IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS(IPA), QUALITY, CUSTOMER SERVICE.

ABSTRAK

With customer complaints in 2016 very high as well as demands from very high levels of expectation companies should seek solutions to very high customer complaints. The object of this research is one service company engaged in service service of plastic injection machine. In the current condition is still less than the maximum for service quality of machine service. From the number of customer complaints in 2016 to alarm companies to evaluate and improve systems that have been running to date. That results in a decrease in the level of demand from customers and the shift of customers to competitors. The purpose of this study is to look at the level of performance of the company and the level of expectations of the customer and the indicator of what should be the priority that must be changed. By using SERVQUAL and IPA methods. Based on the mapping analysis on the identification of the questionnaire attribute. The highest negative GAP found in some dimensions and priority indicators should be diutamakan for repair. In Tangible -1.4 dimension, Emphaty -1.31 and -1.25 dimensions. and 6 main priorities in quadrant I that must be found the solution. The results of these calculations indicate improvement of the main attributes for improvement. By using SERVQUAL and IPA method and assisted by Root Cause Analysis (RCA) instrument by making 4 Why 1 how and Fishbone Diagram. It is expected to remove the root of the problem and prevent the problem from happening again. With these solutions can be applied in the company to reduce and prevent the same error in the company, as well as improve the quality of service service plastic injection machine.

Key Word : SERVQUAL, IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS(IPA), QUALITY, CUSTOMER SERVICE.

KATA PENGANTAR

Dengan perjuangan yang tidak sebentar untuk mencapai tujuan akhir dari kuliah ini yaitu penelitian tugas akhir. Dengan kegigihan dan kesabaran yang sang peneliti untuk meneliti dan menyusun penelitian ini. Serta berkat bantuan ALLAH SWT dan orang-orang yang paling menyayangi. Walaupun penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, tapi semoga dapat berguna untuk orang-orang yang membaca dan perusahaan dimana sang peneliti bekerja serta meneliti. Tugas akhir ini merupakan syarat untuk mendapatkan gelar Strata 1 (S1) dari Fakultas Teknik Jurusan Industri Universitas Mercubuana.

Selama melaksanakan tugas akhir ini peneliti hanya membahas tentang analisa SERVQUAL dan IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS. Tanpa terasa semua halangan dan hambatan yang dihadapi peneliti selama menyelesaikan tugas akhir ini akhirnya dapat diselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu peneliti dalam menyusun tugas akhir ini, antara lain kepada:

1. Bapak Ir. Muhammad Kholil, MT, selaku dosen pembimbing, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Mercu Buana beserta jajarannya yang telah membantu dalam proses penyusunan tugas akhir ini.
2. Ibunda dan adik (Arian) tercinta yang selalu memberikan do'a, dorongan, dan semangat.
3. Agung Arya sahabat yang paling berpengaruh dalam saya mengerjakan dipenelitian ini terima kasih banyak atas dukungan dan referensinya serta omelannya.

4. Ayangku yang paling disayang dan dicinta yang selalu mendukung untuk selesainya skripsi ini, serta motivasinya terus mendorong supaya menjadi orang yang sukses.

Akhir kata semoga laporan karya tulis ini dapat bermanfaat khususnya bagi peneliti, umunya bagi semua pihak yang memerlukannya. Peneliti mengucapkan mohon maaf apabila dalam penulisan laporan ini ada yang tidak sesuai. Peneliti berharap ada saran dan kritik yang bersifat membangun dalam pembuatan laporan ini sehingga kelak menjadi lebih baik.

Jakarta, September 2017

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERNYATAAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK INDONESIA.....	iii
ABSTRAK ENGLISH.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR PUSTAKA.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Batasan Masalah.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep dan Teori.....	10
2.1.1 Konsep Pelayanan.....	10
2.1.2 Teori Kualitas.....	11
2.1.3 Service Quality (Servqual).....	12
2.1.4 Konsep Pengukuran Kualitas Pelayanan (SERVQUAL).....	13
2.1.5 Teori Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.6 Konsep Pengukuran Kepuasan Pelanggan (SERVQUAL).....	14
2.1.7 Teori Metode Importance-Performance Analysis (IPA).....	16
2.1.8 Teori Root Cause Analysis (RCA).....	17
2.1.9 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas.....	21

2.1.9.1 Uji Validitas.....	21
2.1.9.1 Uji Reliabilitas.....	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Waktu Dan Tempat Penelitian.....	29
3.2 Populasi Dan Sampel.....	29
3.3 Diagram Alir Penelitian.....	31
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	37
4.2 Identifikasi Atribut Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	38
4.3 Penentuan Variabel Oprasional Penelitian.....	39
4.4 Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	40
4.4.1 Uji Validitas.....	40
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	42
4.5 Identifikasi Responden.....	43
4.5.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.5.2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	44
4.6 Penentuan Tingkat Kepuasan Konsumen.....	44
4.7 Penentuan Prioritas Perbaikan Berdasarkan Gap.....	46
BAB V PEMBAHASAN DAN HASIL ANALISA	
5.1 Pembahasan.....	46
5.1.1 Root Cause Analysis Pada Penelitian Servqual.....	46
5.1.2 Diagram Fishbone Untuk Keluhan Dan Saran Kurang Ditanggapi Dengan Baik.....	47
5.1.3 Diagram Fishbone Kepekaan Karyawan Untuk Mengetahui Masalah Pelanggan.....	48
5.1.4 Diagram Fishbone Waktu yang diberikan Kepada Pelanggan.....	48
5.2 Importance-Performance Analysis (IPA).....	49
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan.....	55

6.2 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	x
LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR TABEL	
Tabel 1.1 Jumlah Keluhan Pelanggan Selama 12 Bulan Pada Tahun 2016	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 4.1 Atribut Kepuasan Pelanggan	36
Tabel 4.2 Variabel Indikator Per Dimensi.....	37
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Dari Tingkat Kinerja.....	39
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Dari Tingkat Harapan.....	40
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.7 Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.8 Identifikasi Berdasarkan Nilai Gap.....	42
Tabel 4.9 Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan.....	44
Tabel 5.1 Root Cause Analysis.....	47
DAFTAR GAMBAR	
Gambar 1.1 Jumlah Keluhan Pada Tahun 2016.....	5
Gambar 2.1 Kuadran Importance-Performance Analysis (IPA).....	17
Gambar 2.2 Contoh Diagram <i>Fishbone</i>	20
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian.....	29
Gambar 5.1 Diagram Fishbone Untuk Keluhan Dan Saran Kurang Ditanggapi Dengan Baik.....	49
Gambar 5.2 Diagram Fishbone Untuk Pemberian Informasi Yang Jelas Kepada Pelanggan.....	49
Gambar 5.3 Diagram Fishbone Untuk Sikap Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Keluhan Pelanggan.....	50
Gambar 5.4 Grafik IPA Kinerja Dan Harapan.....	51