

TUGAS AKHIR
ANALISIS KEPUASAN PEALANGGAN TERHADAP
PELAYANAN XL CENTER MENGGUNAKAN METODE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

(Studi Kasus di XL Center Bintaro)

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



Disusun Oleh :

Nama : Trio Ricky
NIM : 41614120100
Program Studi : Teknik Industri

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini ;

Nama : Trio Riky

NIM : 41614120100

Jurusan : Teknik Industri

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan XL Center
Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*) Pada
Provider Kartu XL (Studi Kasus di XL Center Bintaro)

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 hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia bertanggung jawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Penulis,



(Trio Riky)

LEMBAR PENGESAHAN

**Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan XL Center Menggunakan
Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus di XL Center
Bintaro)**

Disusun Oleh :

Nama : Trio Riky

NIM : 41614120100

Jurusan : Teknik Industri

Pembimbing,



UNIVERSITAS
(Ir. Torik Husein, MT)
MERCU BUANA

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir / Ketua Program Studi



Dr. (Zulfah Fitri Ikatrinasari, MT)

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

“Alhamdulillahirabbil’alamin”, segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan judul **Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan XL Center Menggunakan Metode *Improtance Performance Analysis* (Studi Kasus di XL Center Bintaro)** shalawat beserta salam penulis hadiahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman kebodohan sampai ke zaman berilmu pengetahuan seperti saat ini.

Penyusunan tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk mempeoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) di Universitas Mercu Buana. Penulisan tugas akhir ini merupakan suatu bentuk pengembangan ilmu yang secara teoritis yang telah dipelajari di bangku perkulihan terhadap permasalahan yang terjadi di lapangan.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan saran dan masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini, ucapan termakasih penulis sampaiakan antara lain kepada :

1. Kepada Allah SWT yang selalu memberikan kesehatan,keselamatan kepada penulis sehingga bisa selesainya Tugas Akhir ini.iv

2. Kedua orang tua tersayang, adik, pacar dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan dan memberikan doa serta motivasi kepada penulis.
3. Bapak Ir. Torik Husein, MT, selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.
4. Seluruh dosen dan staff TU Program Studi Teknik Industri.
5. Seluruh teman-teman Teknik Industri yang telah memberikan dukungan selama kuliah dan atas semua kerja sama, serta kebersamaan selama kuliah yang tidak akan pernah terlupakan.
6. Semua pihak atas do'a dan dukungan yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa di dunia ini kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan sumbangan pikiran dari pembaca dalam bentuk kritik dan saran yang membangun agar kesalahan yang telah penulis lakukan bisa menjadi bahan renungan bagi penulis untuk masa yang akan datang.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih dan mohon maaf atas kesalahan dan kekhilafan penulis dalam penulisan tugas akhir ini. Semoga semua dukungan, bantuan, doa, serta bimbingan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan pahala dari Allah SWT, amin.

Jakarta, Desember 2017

Penulis

DAFTAR ISI

<i>Halaman Judul</i>	i
Lembar Pernyataan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Abstrak	iv
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Batasan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Defenisi dan Ruang Lingkup Kepuasan Pelanggan	13
2.1.1 Defenisi Kepuasan Pelanggan	13
2.1.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	13
2.1.3 Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan	16
2.1.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	16
2.2 Kualitas Pelayanan	17
2.2.1 Defenisi Kualitas Pelayanan	17
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	18

2.3	Konsep Kepuasan Pelanggan Dibidang Jasa	20
2.3.1	Defenisi Jasa	20
2.3.2	Karakteristik Jasa	20
2.4	<i>Importance Peformance Analysis (IPA)</i>	21
2.5	Skala Likert	26
2.6	Populasi dan Sampel	27
2.6.1	Populasi	27
2.6.2	Sampel	28
2.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	30
2.7.1	Uji Validitas	30
2.7.2	Uji Reliabilitas	30
2.8	Penelitian Terdahulu	32
BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Lokasi dan Waktu	34
3.2	Populasi dan Sampel	34
3.3	Jenis Penelitian	34
3.4	Sumber Data	35
3.5	Teknik Pengumpulan Data	35
3.6	Teknik Pengolahan Data	36
3.7	Diagram Alir Penelitian	37
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1	Pengumpulan Data	38
4.1.1	Gambaran Umum Responden	38
4.1.2	Penilaian Persepsi	42
4.1.3	Penilaian Harapan	44
4.2	Pengolahan Data	46

4.2.1 Mencari R Tabel	46
4.2.2 Hasil Uji Validitas Harpan Pelanggan	46
4.2.3 Hasil Uji Validitas Persepsi Pelanggan	50
4.3 Hasil Uji Reliabilitas Dan Gap Butir Pertanyaan	53
4.3.1 Hasil Uji Realbilitas	53
4.3.2 Gap Butir Pertanyaan	55
4.4 Data Perdimesi Dari SERVQUAL Dan Hasil Setiap	
Atribut Diagram Kartesius	57
4.4.1 Data Perdimesi Dari SERVQUAL	57
4.4.1.1 Analisa Data <i>Tangibles</i> / Bukti Fisik	57
4.4.1.2 Analisa Data <i>Reliability</i> / Kehandalan	57
4.4.1.3 Analisa Data <i>Responsiveness</i> / Kesigapan	58
4.4.1.4 Analisa Data <i>Emphaty</i> / Empati	59
4.4.1.5 Analisa Data <i>Assurance</i> / Jaminan	59
4.4.2 Hasil Setiap Atribut Dalam diagram Kartesius	60
BAB V HASIL DAN ANALISA	
5.1 Hasil Penelitian	64
5.2 Analisa	65
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	70
6.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72

LAMPIRANS

Lampiran 1. Kuisoner Penelitian	73
Lampiran 2. Rekapitulasi Harapan	77
Lampiran 3. RekapValiditas Harapan	81
Lampiran 4. Rekapitulasi Persepsi	85
Lampiran 5. Validitas Persepsi	89
Lampiran 6. Realbilty.....	94



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Peningkatan Pengguna <i>Provider</i> Kartu XL	7
Tabel 1.2	Data <i>Coustemer Complaint</i> XL Center Bintaro	9
Tabel 2.1	Kategori Pernyataan Skala Likert	30
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu	32
Tabel 4.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2	Identitas Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 4.3	Identitas Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	38
Tabel 4.4	Identitas Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan	38
Tabel 4.5	Penilaian Persepsi (<i>Importance</i>) Pada Kualitas Jasa Pelayanan.	40
Tabel 4.6	Penilaian Harapan (<i>Performance</i>) Pada Kualitas Jasa Pelayanan	41
Tabel 4.7	Tabel R	44
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Harapan	45
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Persepsi	48
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.11	Penilaian Pelanggan Terhadap Persepsi Dan Harapan XL Center Bintaro	52
Tabel 4.12	Penilaian Tingkat Harapan Dan Persepsi Di XL Center Bintaro Terhadap Dimensi <i>Tangible</i> /Bukti Fisik	54
Tabel 4.13	Penilaian Tingkat Harapan Dan Persepsi Di XL Center Bintaro Terhadap Dimensi <i>Reability</i> /Kehandalan	55
Tabel 4.14	Penilaian Tingkat Harapan Dan Persepsi Di XL Center Bintaro Terhadap Dimensi <i>Resposiveness</i> /Kesigapan	55
Tabel 4.15	Penilaian Tingkat Harapan Dan Persepsi Di XL Center Bintaro Terhadap Dimensi <i>Emphaty</i> /Empati	56
Tabel 4.16	Penilaian Tingkat Harapan Dan Persepsi Di XL Center Bintaro Terhadap Dimensi <i>Assurance</i> /Jaminan	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Matriks Importance-Performance</i>	23
Gambar 3.1 Metodologi Penelitian	34
Gambar 4.1 Diagram Kartesius <i>Importance-Performance Matrix</i>	58

