

TUGAS AKHIR

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN CONTINUOUS IMPROVEMENT DENGAN PENDEKATAN P.D.C.A (PLAN- DO-CHECK-ACT)

(Studi Kasus pada Perusahaan Teknologi)

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



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun Oleh :

Nama : Aini Putri

NIM : 41616010024

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aini Putri

NIM : 41616010024

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Judul Penelitian : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN
CONTINUOUS IMPROVEMENT DENGAN
PENDEKATAN P.D.C.A (*PLAN-DO-CHECK-ACT*) (Studi
Kasus pada Perusahaan Teknologi)

Dengan ini saya menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari terdapat bukti bahwa penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas Mercu Buana.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta,

2020



Aini Putri

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN CONTINUOUS
IMPROVEMENT DENGAN PENDEKATAN P.D.C.A (PLAN-
DO-CHECK-ACT)**

(Studi Kasus pada perusahaan teknologi)



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Dibuat Oleh :

Nama : Aini Putri
NIM : 41616010024
Program Studi : Teknik Industri

Dosen Pembimbing,

(Dr. Erry Rimawan, MBA)

Mengetahui,

Ketua Program Studi

(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT)

ABSTRAK

Perusahaan jasa yang baik harus memberikan layanan sebaik mungkin untuk menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk. Untuk itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dengan menggunakan pendekatan PDCA (*Plan-Do-Check-Act*). Kuesioner digunakan sebagai metode pengumpulan data yang melibatkan 36 responden yang seluruhnya merupakan konsumen dari PT.X dengan hasil penelitian analisa ServQual dan IPA yang menghasilkan sebagian besar atribut menghasilkan gap negatif dan terdapat 7 atribut prioritas. Hal tersebut menandakan pelayanan yang diberikan belum memuaskan. Hasil akhir penelitian berupa 7 rekomendasi perbaikan yang dirumuskan dari akar masalah yang didapat dari analisa *why why analysis* atribut prioritas.

Kata kunci : Jasa, PDCA, ServQual, *Importance-Performance Analysis* (IPA), *Why why analysis*.

ABSTRACT

A good service company must provide the best possible service to create satisfaction for customers. If the service or service received or perceived (perceived service) is as expected, then the quality of the service or service is perceived as good and satisfying. If the service or services received exceeds customer expectations, then the quality of the service or service is perceived as ideal quality. Conversely, if the service received is lower than expected, the quality of the service or service is perceived as poor. For this reason, the purpose of this study is to determine the level of customer satisfaction using the PDCA (Plan-Do-Check-Act) approach. The questionnaire was used as a data collection method involving 36 respondents who were all consumers of PT.X with the results of ServQual and IPA analysis research which resulted in most of the attributes resulting in a negative gap and there were 7 priority attributes. This indicates that the services provided are not satisfactory. The final results of the study are 7 recommendations for improvement formulated from the root of the problem obtained from the why why analysis priority attribute.

Keywords : *Service, PDCA, ServQual, Importance- Performance Analysis (IPA), Why why analysis.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Akhir ini dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN *CONTINUOUS IMPROVEMENT* DENGAN PENDEKATAN P.D.C.A (*PLAN-DO-CHECK-ACT*) (Studi Kasus Pada Perusahaan Teknologi)”.

Penyelesaian tulisan ini terlepas bantuan dari berbagai pihak yang terkait secara langsung maupun tidak langsung, terutama dan teristimewa dipersembahkan kepada kedua orang tua. Kepada Almarhumah Ibu saya tercinta Ibu Nuraeni dan Ayah saya Donny Hermawan yang senantiasa memberikan rasa sayang, didikan, materi serta doa yang selalu di panjatkan pada Allah SWT kepada penulis.

Dalam menyusun Karya Tulis Akhir ini, penulis juga tidak lupa mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu izinkanlah penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada :

1. Kedua adik saya, Nizar dan Naufal yang selalu mendoakan serta memberikan dukungan.
2. Bapak Erry Rimawan, Dr, MBA selaku pembimbing yang mengarahkan dan membimbing saya dalam penyusunan laporan tugas akhir.
3. Sahabat- sahabatku Zarica Halimmah, Afifah Indra Pritasari, Dinda Amalia dan Rifka Anisah Putri yang telah memberikan banyak semangat serta canda dan tawa dalam penyusunan laporan ini.
4. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT selaku Ketua Program Studi Teknik Industri.
5. Ibu Silvi Ariyanti, ST, M.Sc dan Ibu Puspita Dewi Widayat ST, MT yang selalu memberikan informasi dan semangat kepada para pejuang TA.
6. Bapak Resa Taruna Suhada, S.Si, MT selaku Koordinator Tugas Akhir.

7. Ibu Diah selaku Staf Tata Usaha yang selalu membantu penulis dalam pembuatan surat menyurat dan izin.
8. Seluruh pihak yang membantu penulis dalam pengumpulan data ataupun penyusunan laporan yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Laporan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang akan membantu mengembangkan laporan Tugas Akhir ini dan juga penulis menjadi lebih baik lagi depannya. Semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat untuk penulis dan semua yang membacanya.

Jakarta, 2020

Aini Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah	4
1.3 Tujuan penelitian	4
1.4 Batasan masalah dan Asumsi Penelitian.....	4
1.5 Sistematika penulisan Tugas Akhir.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Konsep dan Teori.....	7
2.1.1 Teknologi	7
2.1.2 Jasa.....	9
2.1.3 <i>Plan-Do-Check-Act</i> PDCA	11
2.1.4 <i>Service Quality</i>	12
2.1.5 Pengukuran Kualitas Jasa (<i>Service Quality</i>)	14
2.1.6 <i>Root Cause Analysis</i>	16
2.1.7 Penentuan jumlah sampel.....	16
2.1.8 Skala Likert.....	17
2.1.9 Pengujian Data	17

2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Jenis Data dan Informasi.....	28
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data	33
3.5 Langkah-Langkah Penelitian	36
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	37
4.1 Pengumpulan Data.....	37
4.2 Pengolahan Data	44
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
5.1 Hasil analisis kepuasan pelanggan.....	56
5.2 Hasil analisis <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	57
5.3 Hasil <i>Why Why Analysis</i>	60
5.4 Rekomendasi Perbaikan.....	63
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	64
6.1 Kesimpulan	64
6.2 Saran	65
Daftar Pustaka.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1 1 Data konsumen lost perusahaan (2017 – 2019).....	2
Tabel 1 2 Data komplain konsumen perusahaan Juli-September 2020.....	3
Tabel 2 1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3 1 Atribut Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4 1 Atribut Kepuasan konsumen	38
Tabel 4 2 Rekapitulasi Hasil Kuisisioner perusahaan	40
Tabel 4 3 Rekapitulasi Kuisisioner ekspektasi.....	41
Tabel 4 4 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	43
Tabel 4 5 Karakteristik responden berdasarkan usia	43
Tabel 4 6 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan.....	44
Tabel 4 7 Karakteristik responden berdasarkan lama kerjasama.....	44
Tabel 4 8 Hasil Uji Validitas	45
Tabel 4 9 Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4 10 Bobot nilai atribut.....	47
Tabel 4 11 Rata-rata atribut	48
Tabel 4 12 GAP Analisa servqual.....	48
Tabel 4 13 Hasil Analisis IPA	50
Tabel 4 14 Why why Analysis (Atribut B4).....	52
Tabel 4 15 Why why Analysis (Atribut B5).....	52
Tabel 4 16 Why why Analysis (Atribut C1).....	53
Tabel 4 17 Why why Analysis (Atribut C3).....	53
Tabel 4 18 Why why Analysis (Atribut C4).....	53
Tabel 4 19 Why why Analysis (Atribut D2).....	54
Tabel 4 20 Why why Analysis (Atribut D3).....	54
Tabel 4 21 Matriks RCFA (Why why Analysis).....	54
Tabel 5 1 Analisis Kepuasan Pelanggan	56
Tabel 5 2 Atribut kuadran A	58
Tabel 5 3 Atribut kuadran B.....	59
Tabel 5 4 Atribut kuadran C	59
Tabel 5 5 Atribut kuadran D	60
Tabel 5 6 List atribut prioritas	61
Tabel 5 7 Matriks RCFA.....	61
Tabel 5 8 Rekomendasi Perbaikan	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1 Persentase Pertumbuhan ekonomi.....	1
Gambar 1 2 Rata-rata presentase lost konsumen.....	3
Gambar 2 1 Siklus PDCA.....	12
Gambar 2 2 Skema Servqual	12
Gambar 2 3 Grafik IPA.....	15
Gambar 2 4 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 3 1 Siklus PDCA dalam Penelitian.....	35
Gambar 3 2 Langkah-langkah Penelitian.....	36
Gambar 4 1 Hasil Analisa IPA	50
Gambar 4 2 Root Cause Analysis process	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	70
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	77