

LAPORAN TUGAS AKHIR
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA
PELAYANAN RIA JAYA TEKNOLOGI DENGAN MENGGUNAKAN
METODE SERVICE QUALITY, IPA DAN HOUSE OF QUALITY



MERCU BUANA

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCUBUANA
2019

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Wahyu Yustika Karismayuda
NIM : 41616120036
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja
Pelayanan PT Ria Jaya Teknologi dengan
Menggunakan Metode *Service Quality*, Importance
Performance Analysis dan *House of Quality*.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Laporan Tugas Akhir yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Laporan 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.

MERCU BUANA



Wahyu Yustika Karismayuda

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA
PELAYANAN PT RIA JAYA TEKNOLOGI DENGAN
MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*,
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DAN *HOUSE OF*
QUALITY



Disusun Oleh:

Nama : Wahyu Yustika Karismayuda
NIM : 41616120036
Program Studi : Teknik Industri

Dosen Pembimbing 1

Resa Taruna Suhada, S.Si.,M.T

Dosen Pembimbing 2

Bambang Yoga Samekta, ST, M.IKom

Mengetahui,

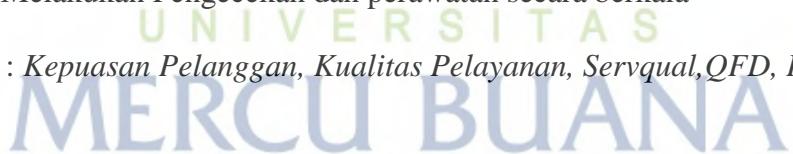
Koordinator Tugas Akhir / Ketua Program Studi

Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T

ABSTRAK

PT Ria Jaya Teknologi merupakan Distributor untuk produk jahit, baik merek Juki, Singer dan Worlden. Perusahaan menekankan peningkatan pelayanan dan jaminan kepuasan konsumen merupakan komitmen dan akan menjadi kelebihan perusahaan tersebut. Ada sebanyak ada sekitar 41 komplain selama 12 bulan atau selama tahun 2018 dengan komplain terbanyak pada bulan Nopember sebanyak 7 kali dan terendah pada bulan September sebanyak 1 kali, Juni dan Juli masing-masing sebanyak 2 kali. Tujuan dari penelitian ini yaitu Mengukur persepsi pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan, Mengidentifikasi Dimensi mutu layanan dari perusahaan dan Memberikan rekomendasi perbaikan terhadap pelayanan perusahaan. Metode yang digunakan Service Quality, Importance Performance Analysis dan *Quality Function Deployment Level 1*. Hasil menunjukkan Berdasarkan analisisi tabel distribusi dan persentase kepuasan pelanggan diperoleh bahwa 0.00% pelanggan merasa sangat tidak puas, 0.00% pelanggan merasa tidak puas, 6.51% pelanggan merasa cukup puas, 37.62% pelanggan merasa puas dan 55.87 % Pelanggan merasa sangat puas terhadap pelayanan PT Ria Jaya Teknologi. Rekomendasi perbaikan yang harus dilakukan oleh PT Ria Jaya Teknologi (a) Menerapkan SOP Penerimaan Pemesanan (PO) secara baik dan dilakukan monitoring oleh manajer (b). Melakukan Pelatihan *Customer Service* secara berkala bagi karyawan. (c). Memberikan informasi secara rinci dan transparan. (d). Melakukan pencatatan, mengirim, dan Melakukan penagihan sesuai yang iminta dan dijanjikan. (e). Melakukan inventarisasi kendaraan untuk operasional Perusahaan. (f). Melakukan evaluasi harga secara berkala dan memberikan diskon. (g). Melakukan Pengecekan dan perawatan secara berkala

Kata Kunci : *Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Servqual, QFD, HOQ*



ABSTRACT

PT Ria Jaya Teknologi is a Distributor for sewing products, both Juki, Singer and Worlden brands. The company emphasizes that improving services and guaranteeing customer satisfaction is a commitment and will be the strength of the company. There are as many as 41 complaints over 12 months or 2018 with the most complaints in November 7 times and the lowest in September 1 time, June and July 2 times each. The purpose of this study is to measure customer perceptions of service quality, identify service quality standards of the company and provide recommendations for improvement of company service. The method used Service Quality, Importance Performance Analysis and Quality Function Deployment Level 1. Results show Based on the analysis of the distribution table and the percentage of customer satisfaction obtained that 0.00% of customers were very dissatisfied, 0.00% of customers were dissatisfied, 6.51% of customers were quite satisfied, 37.62% customers are satisfied and 55.87% Customers are very satisfied with the services of PT Ria Jaya Teknologi. Recommendations for improvements to be made by PT Ria Jaya Teknologi (a) Implement the SOP for Receiving Orders (PO) properly and conducting monitoring by the manager (b). Conduct regular Customer Service Training for employees. (c). Provide detailed and transparent information. (d). Take notes, send, and do billing as requested and promised. (e). Conduct an inventory of vehicles for Company operations. (f). Evaluate prices regularly and provide discounts. (g). Perform regular checks and maintenance

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Servqual, QFD, HOQ



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 Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan PT Ria Jaya Teknologi dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis dan House of Quality”**.

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

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT., Selaku Ketua Program Studi Teknik Industri
3. Bapak Resa Taruna Suhada, S.Si., M.T selaku pembimbing tugas akhir
4. Kedua orang tua tercinta yang telah banyak membantu baik secara moril maupun materi
5. Rekan-rekan Mahasiswa Regular 2 Angkatan Tahun 2016.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Karya Tulis Akhir ini tidak terlepas dari kekurangan dan kekeliruan baik dalam bentuk maupun isinya. Untuk itu, penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca guna perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata penulis mengharapkan Karya Tulis Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, Desember 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Abstrak	iv
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Sistem Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Konsep dan Teori	6
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Pemikiran	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Jenis data dan informasi	32
3.3 Metode Pengumpulan data	33
3.5 Metode Pengolahan dan Analisis data	34
3.6 Tahapan-tahapan Penelitian	35
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	36
4.1 Pengumpulan Data	36
4.2 Pengolahan Data	36
4.2.1 Mengidentifikasi Dimensi Mutu Servqual	36
4.2.2 Rekapitulasi Kuesioner	38

4.2.3 Uji Validitas	40
4.2.4 Uji Reliabilitas	42
4.2.5 Pengukuran Service Quality (Servqual)	45
4.2.6 Diagram Kartesius	51
4.2.7 Analisis IPA	52
4.2.8 Pembuatan <i>House of Quality</i>	52
4.2.8.1 Penentuan Nilai Targe.....	53
4.2.8.2 Penentuan Rasio Perbaikian.....	54
4.2.8.3 Menentukan Bobot Atribut Jasa.....	55
4.2.8.4 Normalisasi Bobot.....	56
4.2.8.5 Normalisasi Bobot.....	58
4.2.8.6 Normalisasi Bobot.....	60
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	62
5.1 Karakteristik Responden	63
5.2 Distribusi data persentase Tingkat Persepsi Pelanggan	64
5.3 Score Servqual	65
5.4 Analisis <i>House of Quality</i>	66
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	74
6.1 Kesimpulan	74
6.2 Saran	74
DAFTAR KEPUSTAKAAN	75

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Operational Variabel dan Indikator.....	24
Tabel 3.1 Jenis data Penelitian	33
Tabel 4.1 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Tingkat Harapan	38
Tabel 4.2 Hasil Rekapitulasi Kuesioner Tingkat Persepsi	39
Tabel 4.3 Uji Validitas I Kuesioner Tingkat Harapan	40
Tabel 4.4 Uji Validitas II Kuesioner Tingkat Harapan	41
Tabel 4.5 Uji Validitas I Kuesioner Tingkat Persepsi	41
Tabel 4.6 Uji Validitas II Kuesioner Tingkat Persepsi	42
Tabel 4.7 Nilai Tingkat Keandalan	42
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Harapan.....	43
Tabel 4.9 Case Processing Summary	43
Tabel 4.10 Reliability Statistics	44
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Kuesioner Tingkat Persepsi (<i>Perception</i>).....	44
Tabel 4.12 Rekapitulasi Kuesioner Tingkat Harapan	46
Tabel 4.13 Rekapitulasi Kuesioner Tingkat Persepsi	47
Tabel 4.14 Nilai Tingkat Harapan (<i>Expaction</i>) Pelanggan	48
Tabel 4.15 Nilai Tingkat Persepsi Pelanggan	49
Tabel 4.16 Scor Servqual/Gap Score	50
Tabel 4.17 Nilai X dan Y	52
Tabel 4.18 Posisi Masing-masing atribut	54
Tabel 4.19 Nilai rasio perbaikan	55
Tabel 4.20 Bobot atribut jasa	56
Tabel 4.21 Normalisasi Bobot	57
Tabel 4.22 Respon Teknik Atribut Jasa	58
Tabel 4.23 Technical Correlation.....	60
Tabel 4.24 Penentuan Arah Perbaikan dan Target.....	61
Tabel 4.25 House Of Quality	62
Tabel 5.1 Distribusi dan Persentase Tingkat Persepsi	65
Tabel 5.2 Gap Skor Servqual	66
Tabel 5.3 Rangking Atribut	67

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Data Komplain Kosumen PT DS Solutions International	2
Gambar 2.1 Model Servqual	16
Gambar 2.2 Diagram Kartesius	18
Gambar 2.3 House Of Quality	22
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 3.1 Langkah-langkah Penelitian	35
Gambar 4.1 House Of Quality	62

