

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PEMELIHARAAN JARINGAN KOMUNIKASI DENGAN
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*,
IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS DAN *QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT* PADA
PT. TANGARA MITRAKOM**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Nama : Deronis
NIM : 43116120083

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
PEMELIHARAAN JARINGAN KOMUNIKASI DENGAN
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*,
IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS DAN *QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT* PADA
PT. TANGARA MITRAKOM**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Nama : Deronis
NIM : 43116120083

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2020**

LEMBAR PEGESAHAN SKRIPSI

Nama : Deronis
Nim : 43116120083
Program Studi : Manajemen S1
Program Studi : Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pemeliharaan Jaringan Komunikasi Dengan Menggunakan Metode *Service Quality, Importance – Performance Analysis* Dan *Quality Function Deployment* Pada PT. Tangara Mitrakom
Tanggal Lulus Ujian : 30 September 2020

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji,


 UNIVERSITAS
MERCU BUANA 


Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S.Mn, M.MT
Tanggal:

Onggo Pramudito, ST., MM
Tanggal:

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi
S1 Manajemen,


Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA.
Tanggal:


Dr. Daru Asih., M.Si.
Tanggal:

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Deronis
NIM : 43116120083
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumber sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 30 September 2020



Deronis
43116120083

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan di PT Tangara Mitrakom berdasarkan sudut pandang *Customer* dan mengetahui atribut-atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki dengan menggunakan integrasi metode Servqual melalui *Importance-Performance Analysis* dan memberikan usulan untuk perbaikan kualitas layanan dengan metode *Quality Function Deployment*. Penelitian ini menggunakan 89 responden yang merupakan *Customer* di PT Tangara Mitrakom dengan menggunakan lima dimensi *Service Quality* yaitu, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*. Hasil analisis data dari penelitian ini menunjukkan *gap* untuk 20 atribut bernilai minus, Enam atribut yang menjadi prioritas perbaikan kuadran 1 pada metode *Importance-Perfomance Analysis (IPA)* dan tiga usulan perbaikan utama yaitu Layanan gangguan 24 jam melalui telepon dan sosial media (*WhatsApp*, *Telegram*, *Email*); *Sharing Knowledge* 1 bulan sekali, dan *Update dan Upgrade Tools* selama 1 bulan sekali.

Kata Kunci: Kualitas, *Customer*, Servqual, *Importance-Performance Analysis*, *Quality Function Deployment*.

ABSTRACT

The objective of this study is to analyze the quality of service at PT Tangara Mitrakom based on Customers point of view and to know the priority attributes that need to improve by using integrated method of Servqual through Importance-Performance Analysis and provide corrective suggestion for increasing Service Quality by using Quality Function Deployment methode. This study used 89 respondents who is the Customer of PT Tangara Mitrakom, by using five dimensions of Service Quality, reliability, responsiveness, assurance, emphaty, and tangible. Six attributes that are priority improvements in quadrant I in the Importance-Perfomance Analysis (IPA) Method and three main improvement proposals namely 24-hour interruption service via telephone and social media (WhatsApp, Telegram, Email), Sharing Knowladge Once a month, and Update and Upgrade Tools once a month.

Keywords: Quality, Customer, Servqual, Importance-Performance Analysis, Quality Function Deployment.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur dipanjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pemeliharaan Jaringan Komunikasi Dengan Menggunakan Metode *Service Quality, Importance-Perfomance Analyis Dan Quality Function Deployment* Pada PT. Tangara Mitrakom”**, skripsi ini disusun untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis mengucapkan terima kasih atas selesainya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan arahan dari Dosen Pembimbing Ibu Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S.Mn., M.MT. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi, terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnoviansyah, Ak, M.Si., CA., CIPSAS., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Daru Asih, M.Si. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S.Mn., M.MT, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dalam penulisan karya ilmiah ini.
5. Para dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana dengan keikhlasannya mencurahkan ilmu yang dimiliki kepada kami.

6. Kedua orang tua terkasih yang telah memberikan doa, serta dukungan moral yang tiada hentinya kepada penulis, serta memberikan semangat dan memberikan inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini
7. Dwi Gusti Lestari dan Danesh Ar Rayya yang selalu memberi dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Dwi Haryanto yang telah membagi pengalaman serta bertukar pemikiran dalam pembuatan skripsi
9. Teman-teman angkatan 2016 Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Kampus Menteng yang telah bersama-sama melewati proses perkuliahan.
10. Seluruh karyawan PT Tangara Mitrakom yang telah membantu dan bekerja sama untuk mendukung pengerjaan skripsi.

Penulis menyadari bahwa sebagai manusia biasa, penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan karena keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran dan masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Jakarta, 30 September 2020

Deronis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PEGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kontribusi Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	7
A. Kajian Pustaka	7
1. Peningkatan Kualitas Pelayanan	7
a. Kualitas Pelayanan dalam Industri Jasa	8
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	8
c. Evaluasi	9
d. Pelayanan	10
2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	11
a. Pelanggan	11
b. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	12
3. <i>Service Quality (SERVQUAL)</i>	13
4. <i>Importance-Perfomance Analysis (IPA)</i>	17
5. <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	20

6. Penelitian Terdahulu	24
B. Kerangka Konseptual.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	28
B. Desain Penelitian.....	28
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	29
1. Definisi Variabel.....	29
2. Operasionalisasi Variabel.....	30
D. Skala Pengukuran.....	31
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
1. Populasi.....	32
2. Sampel.....	32
F. Metode Pengumpulan Data.....	33
G. Metode Analisis Data.....	34
1. Statistik Deskriptif	34
2. Uji Instrument	35
a. Uji Validitas	35
b. Uji Reliabilitas	36
3. Analisis Gap Score dengan Metode <i>Servqual</i>	36
4. Analisis Atribut layanan dengan <i>Importance-Performance Analisis</i>	37
5. Metode <i>Quality Function Deployment</i>	37
a. <i>Voice of Customer (WHATs)</i>	37
b. Menentukan <i>Planing Matrix</i>	38
c. <i>Technical Response (HOWs)</i>	38
d. Menentukan Hubungan Antara <i>WHATs</i> dan <i>HOWs (Relationship)</i>	39
e. Menentukan <i>Technical Corerelation</i> (Hubungan Antar Matrix <i>HOWs</i>).....	39
f. Menentukan Target Setiap <i>Technical Respons</i>	40
g. Analisis Tingkat Prioritas	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Analisis Deskriptif	41
1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	41
2. Deskripsi Responden.....	43
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	43
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	44
3. Deskripsi Variabel.....	45
B. Uji Instrumen	46
1. Uji Validitas.....	46
a. Uji Validitas Kuesioner Tingkat Harapan <i>Customer</i>	47
b. Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepuasan <i>Customer</i>	50
c. Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepentingan.....	52
2. Uji Reliabilitas	55
a. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Harapan <i>Customer</i>	55
b. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan <i>Customer</i>	56
c. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan <i>Customer</i>	57
C. Analisis Gap Skor dengan Metode Servqual	58
D. Analisis Atribut Layanan dengan Metode <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	62
E. Analisis Rumah Kualitas dengan Metode <i>Quality Function Deployment</i>	68
1. Analisis <i>Voice of Customer</i> (Matrik <i>Whats</i>)	68
2. Analisis Matriks Perencanaan (<i>Planning Matrix</i>).....	72
a. Perhitungan Nilai Harapan Setiap Atribut	72
b. Perhitungan Nilai Persepsi Setiap Atribut.....	73
c. Menentukan Nilai Target Setiap Atribut (<i>Improvement Ratio</i>) .	73
d. Menentukan <i>Sales Point</i>	75
e. Menentukan Bobot Setiap Atribut (<i>Absolute Weight and Percent</i>).....	75
f. Menentukan Perhitungan Normalisasi Bobot	77
3. Analisis Karakteristik Respon Teknik (Matriks <i>How</i>).....	78
4. <i>Customer and Competitive Satisfaction Performance</i>	79

5. Analisis hubungan matriks <i>Whats</i> dan <i>How</i>	80
6. Analisis Hubungan Karakteristik Teknik (<i>Technical Correlation</i>) .	83
7. Analisis Target Setiap Karakteristik Teknik.....	84
8. Analisis Tingkat Prioritas.....	85
F. Pembahasan Hasil Penelitian	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	91
A. Kesimpulan	91
B. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	96



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1. 1.	SLA (<i>Service Level Agreement</i>) tahun 2018.....	4
2. 1	Penelitian Terdahulu	24
3. 1	Operasional Variable.....	30
3. 2	Kategori Jawaban Menurut Skala Untuk Item Kepentingan dan Harapan	32
3. 3	Kategori Jawaban Menurut Skala Untuk Item Kepentingan.....	32
3. 4	Relationship Matrix.....	39
3. 5	Technical Correlation.....	40
4. 1.	Uji Validitas Tingkat Harapan <i>Customer</i>	47
4. 2.	Uji Validitas Tingkat Kepuasan <i>Customer</i>	50
4. 3	Uji Validitas Tingkat Kepentingan <i>Customer</i>	52
4. 4.	Uji Reliabilitas Tingkat Harapan <i>Customer</i>	55
4. 5.	Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan <i>Customer</i>	56
4. 6.	Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan <i>Customer</i>	57
4. 7.	Kesenjangan Atribur Pelayanan.....	59
4. 8	Tingkat Kepuasan dan Kepentingan	63
4. 9	Hasil Pengelolaan Data <i>Servqual</i> dan <i>Importance-Perfomance Analysis</i>	69
4. 10.	Data <i>Voice of Customer (Matriks Whats)</i>	71
4. 11.	Nilai Harapan <i>Voice of Customer</i>	72
4. 12.	Nilai Kepuasan / Persepsi <i>Voice Of Customer</i>	73
4. 13.	Rasio Perbaikan Atribut Pelayanan.....	74
4. 14.	Nilai <i>Sales Point</i>	75
4. 15	Nilai Bobot Atribut Pelayanan	76
4. 16.	Normalisasi Bobot Atribut Pelayanan.....	77
4. 17.	Respon Teknis.....	78
4. 18.	Target dan Arah Perbaikan Respon Teknis.....	79
4. 19.	<i>Customer and Competitive Satisfaction Perfomance</i>	80

4. 20.	Target atau <i>Limit Value</i>	84
4. 21.	Tingkat Prioritas Target atau <i>Limit Value</i>	85



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2. 1	Grafik <i>Importance -Performance Analysis</i>	20
2. 2	<i>Matriks House of Quality</i>	23
2. 3	Kerangka Konseptual	27
4. 1	Struktur Organisasi PT Tangara Mitrakom	42
4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
4. 4	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
4. 5	Diagram Kartesius <i>Importance - Performance Analysis (IPA)</i>	65
4. 6	Nilai <i>Relationship Whats dan How</i>	81
4. 7	Hubungan Karakteristik Teknik.....	83
4. 8	<i>House of Quality</i> Rancangan Usulan Perbaikan Layanan PT Tangara Mitrakom.....	89

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	<i>Data SLA (Service Level Agreement) Tahun 2018</i>	96
2.	Kuesioner Penelitian	97
3	Hasil Kuesioner Harapan, Kepuasan dan Kepentingan	99
4	Hasil Analisis Karakteristik Responden	102
5	Tabel r	103
6	Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan.....	104
7	Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan	108
8	Uji Validitas dan Reliabilitas Kepentingan.....	111
9	Hasil Analisis <i>Gap Score</i> dan <i>Servqual</i>	116
10	Hasil Analisis <i>Importance - Perfomance Analysis</i>	117
11	<i>Sales Point</i>	118
12	Respon Teknis dan Arah Perbaikan	119
13	<i>Customer and Competitive Satisfaction Perfomance</i>	120
14	Nilai Matriks Hubungan <i>Whats and How</i>	121
15	Hubungan Karakteristik Respon Teknik.....	122
16	Target atau <i>Limit Value</i>	123
17	Hasil Analisis Rumah Kualitas <i>Quality Function Deployment</i> ...	124

MERCU BUANA