

## **TUGAS AKHIR**

### **PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI DIREKTORAT SERTIFIKASI PROFESI**

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



UNIVERSITAS

Disusun oleh:

MERCU BUANA

Nama	:	Eva Nurdinna
NIM	:	41613310027
Program Studi	:	Teknik Industri

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2015**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Eva Nurdinna

NIM : 41613310027

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di  
Direktorat Sertifikasi Profesi

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.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Penulis,

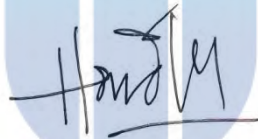

Eva Nurdinna

**LEMBAR PENGESAHAN****Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di  
Direktorat Sertifikasi Profesi**

Disusun oleh:

Nama : Eva Nurdinna  
NIM : 41613310027  
Program Studi : Teknik Industri

Pembimbing,

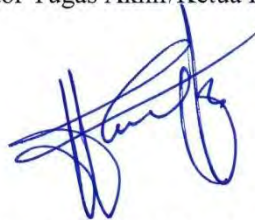


(Hendri, ST.MT)

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir/Ketua Program Studi



(Ir. Muhammad Kholil, MT)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Sang pencipta langit dan bumi serta segala isinya yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta kasih sayang-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa shalawat dan salam penulis panjatkan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang telah diutus ke bumi sebagai lentera bagi hati manusia.

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Direktorat Sertifikasi Profesi” disusun sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh kelulusan di Jurusan Teknik Industri Universitas Mercu Buana.

Selama proses penulisan skripsi ini, penulis mengalami beberapa hambatan maupun kesulitan. Namun berkat doa, dorongan dan bantuan dari keluarga dan rekan-rekan kerja sehingga penulisan skripsi ini selesai. Selanjutnya dengan segala kerendahan hati penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Arisetyanto Nugroho, Dr, MM Rektor Universitas Mercu Buana
2. Prof. Dr. Chandrasa Soekardi Dekan Fakultas Teknik
3. Ir. Muhammad Kholil, MT selaku ketua Program Studi Teknik Industri
4. Hendri, ST.MT selaku pembimbing
5. Bapak, Ibu Dosen Teknik Industri
6. Bapak Sahli Nurdin dan Ibu Latifah selaku orang tua
7. Suami dan aNak-anak yang selalu mendukung
8. Rekan-rekan kuliah
9. Rekan-rekan kerja
10. Serta semua pihak yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa tidak ada yang sempurna, begitu pun skripsi ini. Saran dan kritik yang membangun tetap dibutuhkan untuk menciptakan karya yang lebih baik lagi. Semoga Allah SWT menilai ibadah yang penulis kerjakan dan senantiasa membimbing kita ke jalan yang benar dan diridhoi-Nya. Aamiin.

Jakarta, Maret 2015

Penulis.

## DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR RUMUS .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. LATAR BELAKANG.....	1
1.2. PERUMUSAN MASALAH .....	3
1.3. BATASAN PERMASALAHAN .....	3
1.4. TUJUAN PENELITIAN.....	3
1.5. METODE PENELITIAN.....	3
1.6. SISTEMATIKA PENULISAN .....	3
BAB II LANDASAN TEORI .....	5
2.1. KONSEP PELAYANAN.....	5
2.1.1. PENGERTIAN PELAYANAN PUBLIK.....	5
2.1.2. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK.....	9
2.2. KONSEP KEPUASAN PELANGGAN .....	20
2.2.1. FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN .....	21
2.2.2. MENGUKUR KEPUASAN PELANGGAN.....	22
2.3. PENELITIAN.....	22
2.3.1. METODE PENELITIAN.....	22
2.3.2. POPULASI.....	23
2.3.3. SAMPEL.....	23
2.3.4. UJI KECUKUPAN DATA .....	24

2.3.5.	UJI KESERAGAMAN DATA .....	24
2.3.6.	VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN .....	24
2.3.7.	NORMALITAS .....	24
2.3.8.	STATISTIK NON PARAMETRIK .....	25
2.4.	KERANGKA KONSEP .....	26
2.5.	HIPOTESIS .....	27
2.5.1.	TARAF NYATA ( <i>SIGNIFICANT LEVEL</i> ) .....	28
2.5.2.	HIPOTESA AWAL DARI PENELITIAN SEBELUMNYA .....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....		31
3.1.	METODE PENELITIAN .....	31
3.2.	PROSES PENELITIAN .....	31
3.3.	PERUMUSAN HIPOTESIS .....	32
3.4.	INSTRUMEN PENELITIAN .....	32
3.5.	METODE PENGUMPULAN DATA .....	33
3.5.1.	LOKASI PENELITIAN .....	33
3.5.2.	TEHNIK PENGUMPULAN DATA .....	33
3.5.3.	POPULASI .....	34
3.5.4.	SAMPEL .....	34
3.5.5.	UJI KECUKUPAN DATA .....	34
3.5.6.	UJI KESERAGAMAN DATA .....	35
3.6.	METODE ANALISIS DATA .....	35
3.6.1.	VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN .....	35
3.6.2.	PENGUKURAN INSTRUMEN PENELITIAN .....	37
3.6.3.	NORMALITAS .....	38
3.6.4.	TRANSFORMASI DATA .....	38
3.6.5.	STATISTIK NON PARAMETRIK .....	38
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....		41
4.1.	PENGUMPULAN DATA .....	41
4.1.1.	PROFIL PERUSAHAAN .....	41
4.1.2.	STRUKTUR ORGANISASI .....	42
4.1.3.	STANDAR PELAYANAN .....	43
4.1.4.	JENIS-JENIS PELAYANAN .....	44

4.1.5.	STANDAR PELAYANAN UJIAN di LABORATORIUM LKPP	45
4.2.	PENGOLAHAN DATA .....	53
4.2.1.	UJI VALIDITAS .....	53
4.2.2.	UJI RELIABILITAS.....	56
4.2.3.	KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	57
4.2.4.	DATA KUESIONER.....	59
4.2.5.	UJI KECUKUPAN DATA .....	60
4.2.6.	UJI KESERAGAMAN DATA .....	61
4.2.7.	UJI NORMALITAS .....	61
4.2.8.	STATISTIK NON PARAMETRIK .....	64
BAB V	ANALISA DAN PEMBAHASAN .....	66
5.1.	PELAYANAN DAN KEPUASAN.....	66
5.2.	HASIL ANALISA DATA .....	67
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN .....	70
6.1.	KESIMPULAN .....	70
6.2.	SARAN .....	70
DAFTAR	PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN	.....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	27
Gambar 2.2 Bentuk Kurva .....	28
Gambar 3.1 Proses Penelitian.....	31
Gambar 4.1 Struktur organisasi.....	42
Gambar 4.2 Bentuk Distribusi Data.....	63
Gambar 4.3 Distribusi Data Setelah Outlier di Hilangkan.....	63

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kuesioner.....	32
Tabel 3.2 Koefisien Korelasi.....	38
Tabel 4.1 Standar Pelayanan .....	46
Tabel 4.2 Hasil Validitas Variabel Kepuasan .....	54
Tabel 4.3 Hasil Validitas Variabel Pelayanan.....	55
Tabel 4.4 Hasil Reliability Variabel Pelayanan .....	56
Tabel 4.5 Hasil Reliability Variabel Kepuasan .....	57
Tabel 4.6 Pekerjaan Responden.....	57
Tabel 4.7 Usia Responden.....	57
Tabel 4.8 Pendidikan .....	58
Tabel 4.9 Pengalaman di Bidang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah .....	58
Tabel 4.10 Frekuensi Melaksanakan Ujian Sebelumnya .....	58
Tabel 4.11 Data Kuesioner .....	59
Tabel 4.12 Distribusi Normal.....	62
Tabel 4.13 Uji Normalitas Setelah Outlier di Hilangkan.....	64
Tabel 4.14 Tabel Distribusi Normal Setelah ditakukan Transformasi .....	64
Tabel 4.15 Hasil Uji Korelasi Kendall Tau dan Spearman .....	65



**DAFTAR RUMUS**

Rumus 3.1 Uji Kecukupan Data.....	34
Rumus 3.2 Uji Keseragaman Data.....	35
Rumus 3.3 Uji Validasi.....	36
Rumus 3.4 Uji Reliabilitasi.....	36
Rumus 3.5 Korelasi Spearman Rank.....	39
Rumus 3.6 Signifikansi Spearman Rank.....	39
Rumus 3.7 Koefisien Korelasi Keandall Tau.....	39
Rumus 3.8 Uji Signifikansi Korelasi Kendall Tau.....	40
Rumus 4.1 Persamaan Kumulatif Distribusi dari Data.....	61
Rumus 4.2 Kumulatif Distribusi Normal.....	61
Rumus 4.3 Kolmogorov Simarnov.....	62



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA