

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PELANGGAN MELALUI PENDEKATAN
SERVQUAL PADA LEMBAGA SERTIFIKASI PRODUK
DI INDONESIA**



Disusun Oleh :

Indrajana L Mochtar (55111120259)

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA 2015**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PELANGGAN MELALUI PENDEKATAN
SERVQUAL PADA LEMBAGA SERTIFIKASI PRODUK
DI INDONESIA**



Disusun Oleh :

Indrajana L Mochtar (55111120259)

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA 2015**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Melalui Pendekatan Servqual pada Lembaga Sertifikasi Produk di Indonesia

Bentuk Tesis : Kajian Masalah Lembaga Sertifikasi Produk BSI

Nama : Indrajana Lahaya Mochtar

NIM : 55111120259

Program : Pascasarjana Magister Manajemen

Tanggal : 05 Oktober 2015



Mengesahkan

Pembimbing

(Ahmad H Sutawijaya Dr.Msc)

Direktur Program Pascasarjana

(Didik J Rachbini Prof.Dr)

Ketua Program Studi Magister Manajemen

(Augustina Kurniasih Dr.ME)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan melalui Pendekatan Servqual pada Lembaga Sertifikasi Produk di Indonesia

Bentuk Tesis : Kajian Masalah Lembaga Sertifikasi Produk BSI

Nama : Indrajana Lahaya Mochtar

NIM : 55111120259

Program : Pascasarjana Magister Manajemen

Tanggal : 02 Oktober 2015

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

MERCU BUANA



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia Nya pada saya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul : ‘Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan melalui Pendekatan Servqual pada Lembaga Sertifikasi Produk di Indonesia’.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan rasa hormat penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bp Didik J Rachbini Prof.Dr selaku Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajaran-nya yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada saya selama kuliah di Universitas Mercu Buana
2. Ibu Augustina Kurniasih Dr.ME selaku Ketua Penguji sidang tesis dan selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen
3. Bp.R.Eddy Nugroho Dr.MM selaku Penguji sidang tesis dan selaku Sekprodi I Magister Manajemen
4. Bp.Ahmad H Sutawijaya Dr.Msc selaku Dosen Pembimbing yang membina dan mengarahkan penulis selama penyusunan tesis ini sampai selesai.
5. Bp. Sugeng Santosa Dr. selaku Dosen Penelaah pada seminar prasadang tesis ini
6. Segenap dosen dan staff administrasi pada Program Studi Magister Manajemen
7. Bp.Triyoga I.W. Nurjaya Ir.MM selaku Direktur Lembaga Sertifikasi Produk BSI yang telah memberikan ijin, dukungan kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
8. Segenap jajaran pimpinan dan staf Lembaga Sertifikasi Produk BSI yang telah memberikan dukungan, akses dan kemudahan untuk memperoleh informasi, data demi keberhasilan penulisan tesis ini

9. Rekan-rekan mahasiswa saya yang selalu memberikan dorongan dan dukungan dalam menyelesaikan tesis ini.
10. Istri dan anak-anak saya yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan kelancaran dan keberhasilan tesis ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu-persatu, yang telah ikut menunjang keberhasilan tesis ini.

Harapan saya kiranya hasil penulisan ini dapat memberikan sumbangsih dan masukan dalam pengembangan kepuasan layanan kepada pelanggan sertifikasi khususnya di Lembaga Sertifikasi Produk di Indonesia serta bahan masukan kajian studi ilmiah bagi rekan penelitian selanjutnya.



Jakarta, September 2015

Penulis

(Indrajana Lahaya Mochtar)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
Bab I Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Perumusan dan Batasan Masalah	8
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	10
Bab II Deskripsi Obyek Penelitian	11
2.1. Sejarah singkat BSI	11
2.2. Lingkup Bidang Usaha	15
2.3. Sumber daya	15
2.4. Tantangan Bisnis	18
2.5. Proses Bisnis BSI	19
Bab III Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	21
3.1. Teori dan Kajian Penelitian	21
3.2. Penelitian Terdahulu	32
3.3. Kerangka Pemikiran	38
3.4. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen	41
Bab IV Metodologi Penelitian	45
4.1. Jenis / Desain Penelitian	45
Desain Penelitian	46
4.2. Variabel Penelitian	47
4.3. Jenis dan Sumber Data	48
4.4. Teknik Pengumpulan Data	48
4.5. Populasi dan Sampel Penelitian	49
4.6. Teknik Analisis data	52
Bab V Hasil Penelitian dan Pembahasan	55
5.1. Hasil Penelitian	55
5.2. Pengolahan data	58
5.3. Pembahasan	71

5.4. Upaya Peningkatan Kualitas Sertifikasi	76
5.5. Perbandingan dengan studi terdahulu	79
5.6. Keterbatasan Penelitian	83
Bab VI Kesimpulan dan Saran	84
6.1. Kesimpulan Penelitian	84
6.2. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	92
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	173



DAFTAR TABEL

No	Nama Tabel	Halman
1	Indeks Kepuasan pelanggan 2013	7
2	Bagan proses pengendalian mutu BSI	19
3	Penelitian terdahulu terkait metode servqual	33
4	Hasil uji Validitas untuk kelompok harapan	55
5	Hasil uji Validitas untuk kelompok persepsi	56
6	Hasil uji Reabilitas	57
7	Rekapitulasi data harapan responden atas pelayanan sertifikasi penggunaan tanda SNI	59
8	Rekapitulasi data persepsi responden atas pelayanan penggunaan sertifikasi tanda SNI	60
9	Nilai harapan responden pelayanan sertifikasi penggunaan tanda SNI	63
10	Nilai persepsi responden pelayanan sertifikasi penggunaan tanda SNI	64
11	Skor Servqual (Gap score) atas pelayanan sertifikasi penggunaan tanda SNI	65
12	Gap score rata-rata dimensi <i>tangibles</i>	67
13	Gap score rata-rata dimensi <i>reability</i>	68
14	Gap score rata-rata dimensi <i>responsiveness</i>	69
15	Gap score rata-rata dimensi <i>assurance</i>	70
16	Gap score rata-rata dimensi <i>emphaty</i>	71
17	Rekapitulasi nilai rata-rata tingkat harapan, tingkat persepsi, dan tingkat kesenjangan (<i>Gap</i>)	76
18	Atribut pelayanannya yang gap score-nya negatif	77
19	Rekapitulasi Pembenahan Nilai Gap Score untuk masing-masing Dimensi Respon Teknis	78
20	Skala prioritas perbaikan atas dasar tingkat kesenjangan (<i>gap score</i>)	79
21	Matrix Gap Score Atribut Kategori Serius	88
22	Uji Reliabilitas Hasil Penyebaran Kuesioner Awal (n=30) terhadap Harapan Pelanggan BSI	100
23	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk harapan K1	101
24	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk harapan K2	102
25	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk harapan K3	103
26	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk harapan K4	104
27	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk harapan K5	105
28	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk harapan K6	106
29	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk harapan K7	107
30	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk harapan K8	108

No	Nama Tabel	Halamn
31	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk harapan K9	109
32	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk harapan K10	110
33	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk harapan K11	111
34	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk harapan K12	112
35	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk harapan K13	113
36	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk harapan K14	114
37	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk harapan K15	115
38	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk harapan K16	116
39	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk harapan K17	117
40	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk harapan K18	118
41	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk harapan K19	119
42	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk harapan K20	120
43	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk harapan K21	121
44	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk harapan K22	122
45	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk harapan K23	123
46	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk harapan K24	124
47	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk harapan K25	125
48	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk harapan K26	126
49	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk harapan K27	127
50	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk harapan K28	128
51	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk harapan K29	129
52	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk harapan K30	130
53	Rekap kepuasan pelanggan tahun 2013	131
54	Uji reliabilitas hasil penyebaran kuesioner awal (n=30) terhadap Persepsi pelanggan BSI	132

No	Nama Tabel	Halamn
55	Uji Validitas dan Reabilitas terhadap Penyebaran Kuesionair Awal (30) Responden BSI untuk persepsi K1	133
56	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk persepsi K2	134
57	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk persepsi K3	135
58	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk persepsi K4	136
59	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk persepsi K5	137
60	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk harapan K6	138
61	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk persepsi K7	139
62	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk persepsi K8	140
63	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk harapan K9	141
64	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk persepsi K10	142
65	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk persepsi K11	143
66	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk harapan K12	144
67	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk persepsi K13	145
68	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk persepsi K14	146
69	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk persepsi K15	147
70	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk harapan K16	148
71	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk persepsi K17	149
72	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk persepsi K18	150
73	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk persepsi K19	151
74	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk persepsi K20	152
75	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk persepsi K21	153
76	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk harapan K22	154

77	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk persepsi K23	155
78	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk persepsi K24	156
79	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk persepsi K25	157



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

No	Nama Tabel	Halman
80	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk harapan K26	158
81	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk persepsi K27	159
82	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk persepsi K28	160
83	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk persepsi K29	161
84	Uji validitas dan realibilitas terhadap penyebaran kuesionair awal (30) responden BSI untuk persepsi K30	162
85	Rekap Total Jawaban Kuesioner BSI Servqual Harapan	164
86	Rekap Total Jawaban Kuesioner BSI Servqual Persepsi	165



DAFTAR GAMBAR

No	Nama Gambar	Halaman
1	Index pelayanan publik Kementerian zona Merah	3
2	Index pelayanan publik Kementerian zona Kuning	3
3	Index pelayanan publik Kementerian zona Hijau	4
4	Tren Keluhan Pelanggan Balai Sertifikasi Industri	6
5	Grafik Kepuasan pelanggan tahun 2013	7
6	Alur proses penerbitan SPPT SNI	14
7	Struktur organisasi Balai Sertifikasi Industri	18
8	Gap kesenjangan model Servqual	29
9	Diagram alir tahapan penelitian	44
10	Desain penelitian	46
11	Tingkat Kesenjangan atribut pelayanan	66
12	Tingkat Kesenjangan dimensi tangibel	67
13	Tingkat Kesenjangan dimensi reliability	68
14	Tingkat Kesenjangan dimensi responsiveness	69
15	Tingkat Kesenjangan dimensi assurance	70
16	Tingkat Kesenjangan dimensi empathy	71

DAFTAR LAMPIRAN

No	Nama Lampiran	Hlmn
1	Pengukuran Servqual Atribut Pelayanan Sertifikasi	xiv
2	Kuesioner pengukuran kepuasan pelanggan pelayanan BSI	xv
3	<i>Measurements of customer satisfaction survey- BSI Questionnaire</i>	xvi



UNIVERSITAS
MERCU BUANA