

ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
KELUHAN PARKIR DI JALAN H. DAUD
MENGUNAKAN METODE *SIX SIGMA*

SKRIPSI



Nim : 43115110269

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2021

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
KELUHAN PARKIR DI JALAN H. DAUD
MENGUNAKAN METODE *SIX SIGMA***

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



Nama : Sartika May Diyanti

NIM : 43115110269

Program Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2021

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sartika May Diyanti
NIM : 43115110269
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Keluhan Parkir
di Jalan HDaud Menggunakan Metode Six Sigma
Tanggal Sidang : 9 Maret 2022



Disahkan oleh :

Pembimbing

Ignatius Prasetya Aji Wibowo, SE., MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis **MERCU BUANA** Ketua Program Studi S1
Manajemen

Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA
03221081



Please Scan

QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sartika May Diyanti

NIM : 43115110269

Program Studi : SI Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. A S

MERCU BUANA



Jakarta, 2021

Sartika May Diyanti

43115110269

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Keluhan Parkir Di Jalan H. Daud Menggunakan Metode *Six Sigma*”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterimakasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, M.S selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Bapak Dr. Erna Sofriana Imaningsih, S.E, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, M.M selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Ignatius Prasetya Aji Wibowo, S.E, M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat – nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.

5. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga dihadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak / Ibu. Amin
6. Bapak dan Ibu bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu dengan segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
7. Seluruh teman – teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2015 yang tidak bisa di sebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
8. Seluruh masyarakat Jalan H. Daud yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
9. Seluruh petugas dan pimpinan Satuan Pelaksana Perhubungan Kecamatan Kebon Jeruk yang telah bersedia menjadi narasumber penelitian ini.
10. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti – hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi
11. Tak lupa saudara Arief Permana selaku tunangan penulis yang telah memberikan dukungan moral dan material penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh

karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya

Jakarta, Agustus 2021

Sartika May Diyanti



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Manfaat Penelitian	7
D. Batasan Penelitian	8

BAB II.....	9
A. Kajian Pustaka	9
1. Manajemen Kualitas	9
2. Alat Pengendalian Kualitas.....	18
3. DMAIC	21
B. Penelitian Terdahulu.....	26
C. Rerangka Pemikiran	35
BAB III	36
A. Waktu dan Tempat Penelitian	36
1. Waktu	36
2. Tempat.....	36
B. Desain Penelitian	36
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	37
D. Skala Pengukuran Variabel	39
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	40
F. Metode Pengumpulan Data.....	42
G. Metode Analisis Data	43
1. Analisis Deskriptif	43
2. Uji Instrumen	43

3. Metode Analisis Data.....	44
BAB IV	47
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	47
B. Statistik Deskriptif.....	50
1. Deskripsi Responden	50
2. Deskripsi Variabel	50
3. Hasil Uji Instrumen.....	51
4. Hasil Analisis Data	53
5. Pembahasan	68
BAB V.....	70
A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan yang Ada di DKI Jakarta.....	3
Tabel 1.2 Keluhan Masyarakat Periode Januari – September 2019.....	4
Tabel 1.3 Persentase Jalan dengan Keluhan Parkir Liar.....	5
Tabel 1.4 Pra Survey Tindak Lanjut Parkir.....	6
Tabel 2.1 Contoh Tabel <i>Checksheet</i>	13
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	38
Tabel 3.2 Populasi Keluhan Jalan Lingkungan Marak Parkir.....	40
Tabel 4.1 Indikator Kuesioner	52
Tabel 4.2 Uji Validitas Tingkat Kepuasan Pelayanan.....	53
Tabel 4.3 Uji Validitas Tingkat Kepentingan Pelayanan.....	53
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4.5 Servqual Gap	55
Tabel 4.6 Hasil Kuesioner Tingkat Kepuasan.....	57
Tabel 4.7 Kapabilitas Proses Penderekan pada Jam Kantor.....	59
Tabel 4.8 Kapabilitas Proses Fasilitas yang Digunakan Petugas	60
Tabel 4.9 Analisis 5W + 1H	66

DAFTAR GAMBAR

Contoh Diagram Pareto.....	11
Contoh Diagram Sebab Akibat	12
Contoh Histogram	13
Contoh Diagram Scatter	13
Contoh Diagram Batang.....	14
Contoh Diagram Garis	14
Gambar Proses DMAIC	22
Diagram Pareto Jalan Dengan Keluhan Terbanyak	41



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1a. Keadaan Jalan di Jalan H Daud.....	79
Lampiran 1b. Keadaan Jalan di Jalan H Daud (di sisi berbeda).....	80
Lampiran 2. Parkir Inap di Jalan H Daud.....	81

