

**PENGARUH PENGENDALIAN KUALITAS DAN
KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DENGAN
METODE *SEVEN TOOLS* SEBAGAI ANALISIS
OPTIMALISASI KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT. GERAK MULIA TEKNOLOGI**

SKRIPSI



Nama : Robby Aulia

NIM : 43115120341

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2021**

**PENGARUH PENGENDALIAN KUALITAS DAN
KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DENGAN
METODE *SEVEN TOOLS* SEBAGAI ANALISIS
OPTIMALISASI KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT. GERAK MULIA TEKNOLOGI**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelara Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana
Jakarta**



Nama : Robby Aulia

NIM : 43115120341

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2021**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Robby Aulia
Nim : 43115120341
Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah 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 proposal skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 21 April 2021



Robby Aulia
Nim. 43115120341

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Robby Aulia
NIM : 43115120341
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH PENGENDALIAN KUALITAS DAN KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DENGAN METODE SEVEN TOOLS SEBAGAI ANALISIS OPTIMALISASI KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. GERAK MULIA TEKNOLOGI
Tanggal Sidang : 19 Maret 2021

Disahkan oleh :

Pembimbing



Mochamad Soelton, S.Psi., MM., CHRMP., Psikolog

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA
07210011



Please Scan
QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Pengendalian Kualitas Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Dengan Metode *Seven Tools* Sebagai Analisis Optimalisasi Kepuasan Pelanggan Pada PT. Gerak Mulia Teknologi”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan proposal skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak M. Soelton Ibrahim, S.Psi., MM., CHRMP., Psikolog selaku dosen pembimbing proposal skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, M.S., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Yanto Ramli, MM., selaku dosen tugas akhir yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat pengetahuan dan nasehat-nasehat yang bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Teristimewa, kedua orang tua, Ibu serta Ayah tercinta, yang telah memberikan dukungan baik dukungan materil maupun moral, berkat perjuangan orangtua penulis yang menginspirasi untuk terus menimba ilmu.
6. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
7. Terima kasih untuk rekan-rekan partner PT. Gerak Mulia Teknologi, yang telah meluangkan waktu nya untuk membantu mengisi kuesioner.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 21 April 2021

Robby Aulia



ABSTRACT

This study aims to test and analyze quality control and. On time delivery with the seven tools method as an analysis of customer satisfaction optimization. The research method used in this research is descriptive method. The object of this research is the customers of PT. Gerak Mulia Teknologi as many as 115 respondents. The approach used in this research is the Structural Equation Model (SEM) with the Smart-PLS analysis tool. The results showed that quality control had a positive and significant effect on customer satisfaction. Timeliness has a positive and significant effect on customer satisfaction

Keywords : Quality control, Timeliness, Costumer Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengendalian kualitas dan ketepatan waktu pengiriman dengan metode *seven tools* sebagai analisis optimalisasi kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Objek penelitian ini adalah pelanggan PT. Gerak Mulia Teknologi sebanyak 115 responden. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan alat analisis Smart-PLS. Hasil penelitian menunjukkan pengendalian kualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Pengendalian kualitas, Ketepatan waktu, Kepuasan pelanggan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	10
D. Kontribusi Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	13
1. Manajemen Operasi.....	13
a. Pengertian Manajemen Operasi.....	13
2. Kualitas.....	14

a.	Pengertian Kualitas	14
3.	Pengendalian Kualitas.....	16
a.	Pengertian Pengendalian Kualitas.....	16
b.	Tujuan Pengendalian Kualitas	17
c.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengendalian Kualitas...	17
d.	Manfaat Pengendalian Kualitas	18
e.	Alat Bantu Pengendalian Kualitas	19
4.	Ketepatan Waktu Pengiriman	30
a.	Pengertian Ketepatan Waktu Pengiriman	30
b.	Dimensi Ketepatan Waktu Pengiriman.....	30
5.	Kepuasan Pelanggan	31
a.	Pengertian Kepuasan Pelanggan	31
b.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	34
c.	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	36
d.	Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	39
B.	Penelitian Terdahulu	41
C.	Rerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis	45
1.	Rerangka Konseptual	45
2.	Pengembangan Hipotesis	46

BAB III METODE PENELITIAN

A.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	48
1.	Waktu Penelitian.....	48
2.	Tempat Penelitian	48

B. Desain Penelitian	48
C. Definisi Variabel dan Operasional Variabel	49
1. Definisi Variabel.....	49
2. Definisi Operasional Variabel.....	50
D. Skala Pengukuran.....	53
E. Populasi dan Sampel Penelitian	53
1. Populasi Penelitian.....	53
2. Sampel Penelitian	54
F. Jenis Data Penelitian	55
G. Teknik Pengumpulan Data.....	55
H. Metode Analisis	55
1. Analisis Deskriptif	56
2. Deskriptif Responden	56
3. Deskripsi Jawaban / Kuesioner	56
I. Partial Least Square (PLS)	56
a. Evaluasi Measurement (Outer) Model.....	58
b. Evaluasi <i>Structural Model (Inner Model)</i>	60
c. Pengujian Hipotesis	62

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	60
B. Analisis Deskriptif	63
1. Karakteristik Responden.....	63
2. Deskriptif Jawaban Responden.....	66

C. Hasil Uji Kualitas Data	71
1. Evaluasi <i>Measurement (outer)</i> Model	71
a. Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	71
b. Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i>	76
c. Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> ..	78
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>).....	79
a. Hasil Pengujian Nilai R-square.....	79
b. Hasil Pengujian <i>Goodness of Fit Model</i>	80
c. Hasil Pengujian Hipotesis (Estimasi Koefisien Jalur)	81
D. Pembahasan Hasil Penelitian	82
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	86
B. Saran	87
 DAFTAR PUSTAKA	 89
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
1.1	Data Lamanya Waktu Perbaikan.....	8
3.1	Operasionalisasi Variabel Pengendalian Kualitas.....	51
3.2	Operasionalisasi Variabel Ketepatan Waktu Pengiriman	51
3.3	Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	52
3.4	Instrument Skala Likert.....	53

DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
1.1	<i>Complaint</i> Data PT. Gerak Mulia Teknologi	7
1.2	Diagram Pareto.....	21
2.2	Diagram Sebab Akibat	23
2.3	Diagram Lembar Periksa (<i>Check Sheet</i>)	24
2.4	Diagram Batang (<i>Histogram</i>).....	25
2.5	Diagram Tebar (<i>Scatter Diagram</i>)... ..	26
2.6	Peta Kendali (<i>Control Chart</i>).....	27
2.7	Rerangka Konseptual	45

DAFTAR LAMPIRAN

Keterangan	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner	92
Lampiran 2 Hasil Kuesioner	96
Lampiran 3 Hasil Output PLS	106
Lampiran 4 Karakteristik	106
Lampiran 5 Final Results	107
Lampiran 6 Outer Loadings	108
Lampiran 7 Outer Loadings (Modifikasi)	108
Lampiran 8 Outer Weights	109
Lampiran 9 Latent Variabel	110
Lampiran 10 Quality Criteria	110
Lampiran 11 Discriminant Validity	111
Lampiran 12 Model Fit	112
Lampiran 13 Uji Bootstrapping	113
Lampiran 14 Charts	113
Lampiran 15 Hasil Algoritma PLS	116
Lampiran 16 Hasil Algoritma PLS (Modifikasi)	117
Lampiran 17 Hasil Uji Bootstrapping	117