

TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DI PT. X DENGAN METODE SERVICE QUALITY

(Studi Kasus di Perusahaan Asuransi Kerugian Kelas Bisnis Kendaraan)

Diajukan guna melengkapi sebagian syarat
dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S-1)



Nama : Feridina Widi Astuti
NIM : 41613110014
Program Studi : Teknik Industri

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

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Feridina Widi Astuti

NIM : 41611130014

Jurusan : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Judul Skripsi : "Analisis Kepuasan Pelanggan di PT. X dengan Metode
Service Quality"

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas

Mercu Buana, Jakarta Barat.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, 18 Februari 2015

Penulis,



Feridina Widi Astuti

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN

DI PT. X DENGAN METODE *SERVICE QUALITY*

(Studi Kasus di Perusahaan Asuransi Kerugian Kelas Bisnis Kendaraan)

Disusun Oleh:

Nama	:	Feridina Widi Astuti
NIM	:	41613110014
Program Studi	:	Teknik Industri



Mengetahui,
Koordinator Tugas Akhir / Ketua Program Studi,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Ir. Muhammad Kholil, MT".

Ir. Muhammad Kholil, MT

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat, taufik serta hidayah-Nya, Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan di PT. X dengan Metode *Servive Quality*” dapat disusun. Penyusunan laporan ini dimaksudkan untuk melengkapi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Jurusan Teknik Industri Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan tugas ini terdapat beberapa kendala, namun berkat partisipasi dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Muhammad Kholil, MT, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian tugas akhir ini.
2. Bapak Selamet Riadi, ST, MT, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dengan penuh kesabaran, bimbingan, motivasi serta penilaian kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Seluruh dosen dan staf Jurusan Teknik Industri Universitas Mercu Buana yang telah membantu terlaksananya tugas akhir ini.
4. Seluruh karyawan / i dan Direksi PT. X yang telah memberikan bantuan dan kemudahan bagi penulis hingga selesaiya tugas akhir ini.
5. Kedua orang tua tercinta dan kakak yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini .

6. Teman-teman angkatan 23 jurusan Teknik Industri Universitas Mercu Buana Program Kelas Karyawan yang telah memberikan semangat dan dukungan moril dalam penyelesaian tugas akhir ini
7. Teman-teman angkatan 23 jurusan Teknik Industri Universitas Mercu Buana Program Kelas Karyawan yang telah memberikan semangat dan dukungan moril dalam penyelesaian tugas akhir ini.
8. Teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna.

Dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran serta kritik yang bersifat membangun agar dapat lebih baik di kemudian hari. Penulis berharap semoga laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan nilai tambah, khususnya bagi penulis dan seluruh pembaca pada umumnya.

Jakarta, 18 Februari 2015



Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Abstrak	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	3
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	3
1.4 BATASAN MASALAH	4
1.5 METODE PENELITIAN	4
1.5.1 Metode Pengumpulan Data	4
1.5.2 Sumber Data.....	5
1.6 SISTEMATIKA PENULISAN	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 ASURANSI.....	7

2.1.1 Pengertian Asuransi	7
2.1.2 Jenis Asuransi	7
2.1.3 Asuransi Kendaraaan Bermotor	8
2.2 SERVICE QUALITY	8
2.2.1 Pengertian dan Konsep Jasa (Service)	8
2.2.2 Dimensi Kualitas Jasa	10
2.3 KEPUASAN PELANGGAN	12
2.4 HUBUNGAN <i>SERVICE QUALITY</i> DENGAN KEPUASAN PELANGGAN	13
2.5 KUISIONER	14
2.6 SKALA LIKERT (<i>LIKERT SUMMATED RATING</i>).....	15
2.7 POPULASI DAN SAMPEL	15
2.7.1 Populasi.....	15
2.7.2 Sampel.....	16
2.8 UJI VALIDITAS.....	17
2.9 UJI RELIABILITAS.....	18
2.10 <i>IMPORTANT PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)</i>	19
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 KERANGKA PENELITIAN	23
3.2 IDENTIFIKASI MASALAH.....	24
3.3 TUJUAN PENELITIAN.....	25
3.4 PENGUMPULAN DATA	25
3.5 KUISIONER	26

3.6 POPULASI DAN SAMPEL	26
3.6.1 Populasi	26
3.6.2 Sampel.....	27
3.7 LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN	28
3.8 TEKNIK PENGOLAHAN DATA	28
3.9 ANALISA DAN PEMBAHASAN	31
3.10 KESIMPULAN DAN SARAN.....	31
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	34
4.1 GAMBARAN PERUSAHAAN	34
4.1.1Sejarah Perusahaan.....	34
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	35
4.1.3 Budaya Perusahaan	35
4.1.4 Hari Kerja dan Waktu Kerja	36
4.1.5 Peraturan Pakaian Kerja.....	37
4.1.6 Struktur Organisasi	38
4.2 PENGUMPULAN DATA	39
4.2.1 Rekapitulasi Penilaian Harapan Pelanggan.....	39
4.2.2 Pengumpulan Data Penilaian Performance dari Pelanggan ...	40
4.3 PENGOLAHAN DATA	41
4.3.1 Uji Validitas	41
4.3.2 Uji Reliabilitas	45
4.3.3 Perhitungan Nilai Harapan Pelanggan	49

4.3.4 Perhitungan Nilai Performance Jasa yang diterima Pelanggan	51
4.3.5 Perhitungan Nilai SERVQUAL	53
4.3.6 Nilai Importance Performance Analysis (IPA)	55
BAB V HASIL DAN ANALISA	58
5.1 ANALISA JAWABAN RESPONDEN	58
5.2 ANALISA UJI VALIDITAS	59
5.3 ANALISA UJI RELIABILITAS	60
5.4 ANALISA NILAI HARAPAN PELANGGAN.....	60
5.5 ANALISA NILAI PERFORMANCE JASA YANG DITERIMA PELANGGAN	62
5.6 ANALISA NILAI SERVQUAL	64
5.7 ANALISA DIAGRAM IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS).....	67
BAB VI KESIMPULAN	71
6.1 KESIMPULAN	71
6.2 SARAN	73
Daftar Pustaka	74
Lampiran	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi dan Atribut <i>Service Quality</i>	11
Tabel 2.2 Nilai Alpha dan Tingkat Reliabilitas	19
Tabel 4.1 Rekapitulasi Harapan Pelanggan	39
Tabel 4.2 Rekapitulasi Penilaian Performance yang diterima Pelanggan.....	40
Tabel. 4.3 Profil Usia Responden	42
Tabel 4.4 Profil Jenis Kelamin Responden	42
Tabel 4.5 Profil Status Kepemilikan Kendaraan Responden	42
Tabel. 4.6 Hasil Uji Validitas Harapan Pelanggan	43
Tabel. 4.7 Hasil Uji Performance yang diterima Pelanggan.....	44
Tabel 4.8 Nilai Reliabilitas Harapan Pelanggan	45
Tabel 4.9 Nilai Reliabilitas Aktual Pelayanan (Performance) yang diterima Pelanggan.....	47
Tabel. 4.10 Kategori Peringkat Kepentingan menurut Pelanggan	49
Tabel 4.11 Nilai Harapan Pelanggan	49
Tabel.4.12 Kategori Peringkat Kepuasan Performance yang diterima	52
Tabel. 4.13 Nilai Performance Jasa yang diterima Pelanggan.....	53
Tabel 4.14 Nilai <i>Servqual</i> per Atribut.....	54
Tabel. 4.15 Nilai Kepentingan dan Kepuasan Pelanggan	56
Tabel. 5.1 Peringkat Harapan Pelanggan	61
Tabel. 5.2 Persentasi Tingkat Kepentingan Harapan Pelanggan	63
Tabel 5.3 Kepuasan Pelanggan terhadap Performance Jasa yang diterima	63
Tabel. 5.4 Persentasi Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Performance	64

Tabel 5.5 Nilai <i>SERVQUAL</i> Dimensi Kehandalan/ <i>Reliability</i>	65
Tabel 5.6 Nilai <i>SERVQUAL</i> Dimensi Jaminan/ <i>Assurance</i>	65
Tabel 5.7 Nilai <i>SERVQUAL</i> Dimensi Ketanggapan/ <i>Responsiveness</i>	66
Tabel 5.8 Nilai <i>SERVQUAL</i> Dimensi Bukti Fisik/ <i>Tangible</i>	66
Tabel 5.9 Nilai <i>SERVQUAL</i> Dimensi Empati/ <i>Empathy</i>	67
Tabel 5.10 Peringkat Gap Per Dimensi <i>SERVQUAL</i>	67



DAFTAR GAMBAR

Gambar. 2.1 Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i>	21
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian	23
Gambar 3.2 Konsep Pelayanan Pelanggan di PT. X.....	26
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. X	38
Gambar 4.2 Diagram IPA Aktual (<i>Performance</i>) vs Harapan (<i>Importance</i>).....	57

