

# **TUGAS AKHIR**

## **UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN JASA DI PT. XYZ DENGAN PENDEKATAN SERVQUAL- SIX SIGMA**

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



**Disusun Oleh :**

**Nama : Tami Aka**

**NIM : 41610120016**

**Program Studi : Teknik Industri**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA**

**JAKARTA**

**2015**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Tami Aka

N.I.M : 41610120016

Jurusan : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Judul Skripsi : Upaya Peningkatan Kepuasan Pelayanan Jasa Di PT. XYZ

Dengan

Pendekatan Servqual-Six Sigma.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya saya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi 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.

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

Penulis,



( Tami Aka )

# LEMBAR PENGESAHAN

## Upaya Peningkatan Kepuasan Pelayanan Jasa Di PT. XYZ Dengan Pendekatan Servqual-Six Sigma

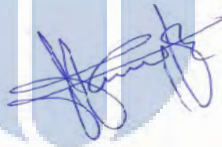
Disusun Oleh :

Nama : Tami Aka

NIM : 41610120016

Jurusan : Teknik Industri

Pembimbing,



( Ir Muhammad Kholil, MT )

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Mengetahui,  
Koordinator Tugas Akhir / Ketua Program Studi



( Ir Muhammad Kholil, MT )

## KATA PENGANTAR

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang. Atas segala rahmat, berkah, dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi salah satu syarat wajib dalam memenuhi ujian sarjana pada Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena adanya keterbatasan kemampuan, pengetahuan, serta pengalaman penulis. Oleh karena itu segala saran dan kritik yang membangun sangatlah penulis harapkan.

Pada kesempatan ini juga penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu secara moril maupun materiil selama penyusunan skripsi ini.

Terimakasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Ir. Muhammad Kholil, M.T selaku Koordinator Tugas Akhir / Ketua Prodi yang memberikan dukungan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
2. Jajaran manajemen PT. XYZ yang telah memberikan izin bagi penulis untuk mengadakan penelitian yang terkait dengan skripsi ini.
3. Ibunda tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan moril dan materiil, serta bimbingan yang tidak ternilai harganya.
4. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Teknik Industri angkatan ke 18 kelas karyawan, terima kasih atas keakraban, keceriaan dan kekompakannya.

5. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan seluruh pihak yang membutuhkan.

Jakarta, Juni 2015

Penulis



## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan.....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Abstrak .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar.....	xii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	6

### **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1 Kajian Deduktif dan Induktif .....	7
2.1.1 Konsep dan Definisi Jasa .....	7
2.1.2 Klasifikasi Jasa.....	8
2.1.3 Karakteristik Jasa .....	11

2.2 Kualitas .....	12
2.2.1 Definisi Kualitas .....	12
2.2.2 Definisi Kualitas Jasa.....	12
2.2.3 Dimensi Kualitas Jasa .....	13
2.2.4 Kontribusi Kualitas Terhadap Keuntungan Usaha .....	16
2.3 Kepuasan Konsumen.....	17
2.3.1 Konsep dan Definisi.....	17
2.3.2 Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	17
2.4 Penentuan Jumlah Sampel.....	18
2.5 Model Servqual : Suatu Cara Mengukur Kualitas Pelayanan.....	19
2.5.1 Pengukuran ServQual .....	24
2.6 Pengendalian Kualitas Six Sigma .....	25
2.6.1 Konsep Dasar Motorola's Six Sigma.....	27
2.6.2 Distribusi Normal.....	29
2.6.3 Definisi Six Sigma .....	31
2.6.4 Komponen Six Sigma .....	33
2.6.5 Fondasi Six Sigma .....	34
2.6.6 Tools Dalam Six Sigma .....	36
2.6.7 Analisis DPMO Dan Tingkat Six Sigma Untuk Data Atribut .....	37

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Obyek Penelitian .....	39
3.2 Identifikasi Masalah .....	39
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	39

3.3.1 Pengumpulan Data .....	39
3.3.2 Data Yang Dibutuhkan.....	40
3.3.3 Kuesioner .....	40
3.3.4 Penentuan Jumlah Sampel .....	41
3.3.5 Pengambilan Sampel.....	42
3.4 Pengolahan Data.....	42
3.4.1 Uji Validitas .....	42
3.4.2 Uji Reliabilitas .....	43
3.4.3 Pengukuran Servqual Gap.....	44
3.4.4 Pengukuran Six Sigma .....	47
3.5 Pembahasan.....	47
3.6 Kesimpulan Dan Saran.....	48
3.7 Diagram Alir .....	49
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b>	
4.1 Data Perusahaan .....	50
4.1.1 Profil Perusahaan .....	50
4.1.2 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan .....	51
4.1.3 Produk Perusahaan dan Layanan Perusahaan .....	52
4.2 Data Observasi .....	52
4.3 Pengolahan Data .....	54
4.3.1 Uji Kecukupan Data.....	54
4.3.2 Uji Validitas Butir Kuesioner .....	55
4.3.3 Uji Reliabilitas .....	61



4.4 Pengukuran ServQual Gap .....	62
4.5 Pengukuran Tingkat Sigma .....	65
<b>BAB V PEMBAHASAN</b>	
5.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	70
5.1.1 Pengujian Validitas .....	70
5.1.2 Pengujian Reliabilitas .....	70
5.2 Analisa ServQual .....	70
5.3 Analisa Six Sigma .....	71
5.3.1 Pengukuran Baseline Kinerja Pada Tingkat Outcome Berdasarkan Dimensi .....	71
5.3.2 Pengukuran Baseline Kinerja Pada Tingkat Outcome Berdasarkan Atribut .....	72
5.4 Analisa Diagram Sebab-Akibat .....	74
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
6.1 Kesimpulan .....	79
6.2 Saran .....	80
DAFTAR PUSTAKA .....	xiii
LAMPIRAN .....	xiv

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Manfaat dari Pencapaian Beberapa Tingkat Sigma .....	27
Tabel 2.2 Perbedaan True 6-sigma dengan Motorola's Six Sigma.....	31
Tabel 4.1 Atribut Pernyataan Dalam Kuesioner .....	53
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Butir Kepentingan .....	57
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Butir Kinerja .....	58
Tabel 4.4 Atribut Pernyataan Dalam Kuesioner Setelah Uji Validitas .....	60
Tabel 4.5 Kepentingan (Harapan) Konsumen.....	63
Tabel 4.6 Kepuasan (Kinerja) Konsumen.....	64
Tabel 4.7 Analisa ServQual Gap Berdasarkan Dimensi .....	65
Tabel 4.8 Pengukuran Baseline Kepuasan Pada Outcome Berdasarkan Dimensi ...	66
Tabel 4.9 Analisa ServQual Gap Berdasarkan Atribut .....	66
Tabel 4.10 Pengukuran Baseline Kepuasan Pada Tingkat Outcome Berdasarkan Atribut .....	69

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual ServQual .....	20
Gambar 2.2 Extended Model of Service Quality .....	23
Gambar 2.3 Kurva Normal Motorola's Six Sigma .....	29
Gambar 2.4 Kurva Normal.....	30
Gambar 2.5 Tiga Komponen Dalam Six Sigma.....	33
Gambar 3.1 Diagram Alir Pemecahan Masalah.....	49
Gambar 5.1 Diagram Sebab-Akibat ketersediaan ruang rapat, tata ruang dan fasilitas pendukungnya.....	75
Gambar 5.2 Diagram Sebab-Akibat Waktu pengiriman barang ke konsumen yang tepat waktu.....	76
Gambar 5.3 Diagram Sebab-Akibat Saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi .....	78

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA