

**ANALISIS PERBAIKAN PELAYANAN TERHADAP
KEBUTUHAN PELANGGAN PADA PT JOHNSONCONTROLS
INDONESIA TAHUN 2017-2021
REGIONAL JAKARTA**

(Studi Kasus PT. Johnson Controls Indonesia)

SKRIPSI



Nama : Dudi Iskandar

Nim : 43117120153

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

2022

**ANALISIS PERBAIKAN PELAYANAN TERHADAP
KEBUTUHAN PELANGGAN PADA PT JOHNSONCONTROLS
INDONESIA TAHUN 2017-2021
REGIONAL JAKARTA**

(Studi Kasus PT. Johnson Controls Indonesia)

SKRIPSI

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



Nama : Dudi Iskandar

Nim : 43117120153

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

2022

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dudi Iskandar

Nim : 43117120153

Program Studi : S1 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 plagiat (penjiplakan).

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 29 November 2022



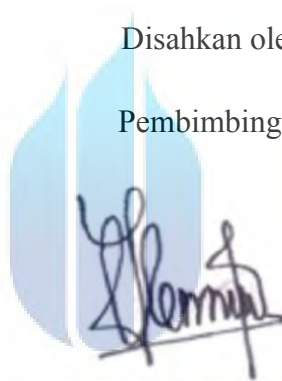
Dudi Iskandar
NIM: 43117120153

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dudi Iskandar
NIM : 43117120153
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Perbaikan Pelayanan Terhadap Kebutuhan Pelanggan Pada PT Johnson Controls Indonesia Tahun 2017 – 2021 Regional Jakarta
Tanggal Sidang : 23 November 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Manajemen

Ketua Program Studi S1



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA
12221936



Please Scan
QRCode to
Verif

KATA PENGANTAR

Puji syukur penyusun panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan karunia beserta rahmat-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan proposal penelitian dengan judul **“Analisis Perbaikan Pelayanan Terhadap Kebutuhan Pelanggan Pada PT Johnson Controls Indonesia Tahun 2017-2021 Regional Jakarta”**.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi tidak lepas dari bimbingan, Ibu Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan 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. Andi Ardiansyah, M. Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. H. Sonny Indrajaya, MM, selaku Kaprodi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Segenap Dosen dan Staff Program Studi S-1 Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Mamah Nurhaeni dan Ayah Ukang Rusmana tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah memberikan umur yang panjang, diberikan kesehatan, serta keberkahan kepada mereka. Aamiin.
6. Istri ku tercinta Anggi Puji Aprianti yang tidak pernah bosan sekalipun dalam hal memberikan motivasi, semangat, doa dan seluruh perhatiannya kepadaku sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dan

untuk anak ku tercinta Gaffi Alsyaki Malik yang baru lahir sebagai penyemangat sehingga selesainya skripsi ini

7. Teman dekat maupun sahabat yang selalu mengerjakan skripsi bersama dalam suka maupun duka. Teman-teman seperjuangan grup Kelas Malam Jumat dari awal masuk perkuliahan, terima kasih atas pertemanan selama 4 tahun berjuang bersama-sama untuk mendapatkan gelar kesarjanaan ini.

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.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 29 November 2022

Dudi Iskandar
43117120153

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kontribusi Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN	
HIPOTESIS	7
A. Kajian Pustaka.....	7
1. Pengertian Manajemen Operational	7
2. Pengertian Layanan	7
3. Kualitas Layanan	8
4. Karakteristik Kualitas Layanan	9
5. Konsep Servqual.....	10
6. Penelitian Terdahulu.....	15
B. Kerangka Pemikiran.....	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
A. Waktu Tempat Penelitian	21
1. Waktu Penelitian	21
2. Tempat Penelitian	21
B. Desain Penelitian.....	21
C. Definisi Operationalisasi Variabel	22
1. Definisi Variabel	22
2. Operationalisasi Variabel	23
D. Skala Pengukuran Variabel	24
E. Populasi dan Sample.....	24
1. Populasi Penelitian	24
2. Sample Penelitian	24
F. Metode Pengumpulan Data	25
1. Teknik Wawancara.....	25
G. Metode Analisa Data	25
1. Analisa Deskriptif.....	25
2. Analisa Kuantitatif	26
3. Uji Validasi.....	26

	4. Uji Reliabilitas.....	26
	5. Analisis Kuadran	27
	6. Analisis Kesenjangan	27
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	28
	A. Gambaran Umum Perusahaan	28
	1. Sejarah PT Johnson Controls Indonesia.....	28
	2. Nilai-Nilai PT Johnson Controls Indonesia.....	30
	3. Struktur Organisasi PT Johnson Controls Indonesia	31
	4. Jenis Usaha Perawatan/Perbaikan Unit Mesin Chiller	31
	1. Perawatan Rutin	31
	2. Layanan Panggilan Darurat	32
	3. Perawatan Chiller	33
	B. Statistik Deskriptif.....	34
	1. Uji Validitas	35
	2. Uji Reliabilitas.....	37
	3. Analisis Kesenjangan (Gap Score).....	38
	4. Analisis Kuadran	40
	5. Pembahasan Hasil Penelitian	42
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	45
	A. Kesimpulan.....	45
	B. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA		47

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Data Hasil Survei Kepuasan Pelanggan Tahun 2017 PT Johnson Controls Indonesia	3
2.1	Dimensi Servqual	10
2.2	Hubungan 5 Dimensi Servqual Dengan 10 Dimensi Original Kualitas	12
2.3	Dimensi Dan Atribut Model Servqual	12
2.4	Penelitian Terdahulu	15
3.1	Operational Variabel	23
3.2	Skala Likert	24
4.1	Profil Responden Customer Service Contrac PT Johnson Controls Indonesia	34
4.2	Uji Validitas Harapan	35
4.3	Uji Validitas Realitas	36
4.4	Hasil Test Reliabilitas	37
4.5	Servqual Score (Gap Skor)	38
4.6	Tingkat Kesenjangan Berdasarkan Gap Skor (Gap Rate)	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Diagram Kartesius.....	15
2.2	Kerangka Pemikiran.....	20
4.1	Struktur Organisasi PT Johnson Controls Indonesia	31
4.2	Posisi Atribut Dalam Diagram Kartesius di PT JCI.....	40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner	48
2	Hasil Kuesioner Harapan	50
3	Hasil Kuesioner Realita	52
4	Uji Validitas Reabilitas Harapan	54
5	Uji Validitas Reabilitas Realita	57
6	Reliability Statistic	61
7	Analisi Kuadran	61

