

TUGAS AKHIR

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN *PART SALES*
ENGINE TERHADAP KEPUASAN *CUSTOMER*
DENGAN METODE *SERVICE QUALITY*
(*SERVQUAL*)
STUDI KASUS PADA PT ALTRAK 1978 ASEM
REGES**

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



UNIVERSITAS
U N I M E R C U B U A N A S
M E R C U B U A N A

Disusun Oleh :

Nama : Ericsson Immanuel

NIM : 41620120063

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Ericsson Immanuel

NIM : 41620120063

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Judul : Evaluasi Kualitas Pelayanan *Part Sales Engine* Terhadap Kepuasan *Customer* dengan Metode *Service Quality (SERVQUAL)*. Studi Kasus Pada PT. ALTRAK 1978 Asem Reges

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Laporan 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 menanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas Mercu Buana.

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penulis,



Ericsson Immanuel

LEMBAR PENGESAHAN

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN *PART SALES ENGINE* TERHADAP KEPUASAN *CUSTOMER* DENGAN METODE *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)*.
STUDI KASUS PADA PT ALTRAK 1978 ASEM REGES**



Disusun Oleh :

Nama : Ericsson Immanuel

NIM : 41620120063

Dosen Pembimbing,



(Muhammad Isa Lufti, S.T., MMT.)

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir/Ketua Program Studi Teknik Industri



(Dr. Alfa Firdaus, S.T., M.T.)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa. atas segala sesuatu dan yang telah mengatur alam beserta isinya, berkat dan Kuasa-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “*EVALUASI KUALITAS PELAYANAN PART SALES ENGINE TERHADAP KEPUASAN CUSTOMER DENGAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL). STUDI KASUS PADA PT. ALTRAK 1978 ASEM REGES* tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan penelitian ini berkat bantuan dan tuntunan Tuhan Yang Maha Esa dan tidak lepas dari bantuan dari pihak yang terkait secara langsung atau tidak langsung. Dalam kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Andi Andriansyah, M.Eng. sebagai Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Ir. Mawardi Amin, MT. sebagai Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Alfa Firdaus, ST., M.T. sebagai Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana sekaligus Koordinator Tugas Akhir.
4. Muhammad Isa Lufti, S.T., MMT. sebagai Dosen Pembimbing yang telah membimbing, memberikan waktu dan ilmu yang tak bernilai harganya, memberikan arahan dan masukan selama penulis melaksanakan tugas akhir ini.
5. Ibnu Sina Syahdani selaku *Supervisor Technical* yang telah memberikan dorongan ilmu dan pengalaman yang bermanfaat untuk mendukung penulis melaksanakan tugas akhir ini.

6. Ibu Riana Nainggolan selaku orang tua kandung, Adik (Evelyn Novembriaty), serta keluarga dari penulis yang senantiasa memberikan doa, motivasi, dan dukungan selama pengerjaan tugas akhir ini.
7. Kepada Calon Pendamping Hidup Martina Putri Turnip yang selalu memberikan semangat, dorongan, dan motivasi selama pengerjaan tugas akhir ini.
8. Kepada teman seperjuangan di Teknik Industri Universitas Mercu Buana yang selalu memberikan doa dan motivasinya.
9. Kepada keluarga Besar Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana yang selalu memberikan yang terbaik bagi mahasiswanya.

Penulis menyadari dalam proses penyusunan penelitian ini masih dari jauh dari kesempurnaan baik materi maupun bentuk penyusunannya. Namun, penulis telah berupaya dengan segala kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki sehingga penelitian ini dapat selesai dengan baik dan oleh karenanya, penulis dengan rendah hati menerima saran dan usul dalam penyempurnaan penelitian ini. Akhirnya Penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat untuk seluruh pembaca.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 9 Januari 2023

Ericsson Immanuel

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Penelitian	3
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Jasa.....	7
2.2. Kepuasan Pelanggan	9
2.3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	14
2.4. PT. ALTRAK 1978.....	21
2.5. <i>Spare Part</i>	23
2.6 Penelitian Terdahulu	25
2.7 Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Jenis Data & Informasi.....	33
3.3 Metode Pengumpulan Data	34
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data	35

3.4.1	Uji Validitas	35
3.4.2	Uji Reliabilitas	37
3.5	Langkah-Langkah Penelitian	40
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	41
4.1	Pengumpulan Data	41
4.2	Pengolahan Data.....	45
4.2.1.	Kuesioner	45
4.2.2.	Uji Validitas & Reabilitas 20 Pelanggan	48
4.2.3.	Uji Validitas & Reabilitas 90 pelanggan.....	54
4.2.4.	GAP Harapan dan Kenyataan	69
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	71
5.1	Hasil	71
5.2	Pembahasan.....	76
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	89
6.1.	Kesimpulan	89
6.2.	Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN I	95
LAMPIRAN II	141
LAMPIRAN III	147
LAMPIRAN IV	150
LAMPIRAN V	156

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Konsep Kepuasan Pelanggan	13
Gambar 2. 2 Flowchart Kesenjangan untuk Kualitas Jasa.....	15
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 3. 1 Flowchart Langkah-langkah Penelitian.....	40
Gambar 4. 1 Grafik Penjualan <i>Sparepart</i> PT.Altrak 1978 Asem Reges.....	42
Gambar 4. 2 Grafik Keluhan Pelanggan PT. Altrak 1978 Asem Reges	43
Gambar 4. 3 Grafik Perbandingan Keluhan dengan Penjualan <i>Sparepart</i>	44
Gambar 5. 1 Alur Permintaan Harga, Pembelian dan Sertifikat Keaslian dengan Ketidakpuasan dan Usulan Perbaikan.....	86



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu	25
Tabel 4. 1 Data Penjualan <i>Sparepart</i> PT. Altrak 1978 Asem Reges	41
Tabel 4. 2 Data Keluhan Pelanggan PT. Altrak 1978 Asem Reges	42
Tabel 4. 3 Variabel Kuesioner Pelayanan PT. Altrak 1978 Asem Reges	45
Tabel 4. 4 <i>Form</i> Kuesioner Pelayanan Harapan - Kenyataan	46
Tabel 4. 5 Uji Validitas & Reabilitas X1 (<i>Tangibles</i> / Bukti Fisik).....	48
Tabel 4. 6 Uji Validitas & Reabilitas X2 (<i>Reability</i> / Kehandalan).....	49
Tabel 4. 7 Uji Validitas & Reabilitas X3 (<i>Responsiveness</i> / Daya Tanggap)	50
Tabel 4. 8 Uji Validitas & Reabilitas X4 (<i>Assurance</i> / Jaminan)	51
Tabel 4. 9 Uji Validitas & Reabilitas X5 (<i>Empathy</i> / Empati).....	52
Tabel 4. 10 Uji Validitas & Reabilitas Y (<i>Service Quality</i>).....	53
Tabel 4. 11 Uji Validitas & Reabilitas X1-R90 (<i>Tangibles</i> / Bukti Fisik).....	54
Tabel 4. 12 Uji Validitas & Reabilitas X2-R90 (<i>Reability</i> / Kehandalan).....	57
Tabel 4. 13 Uji Validitas & Reabilitas X3-R90 (<i>Responsiveness</i> / Daya Tanggap)	59
Tabel 4. 14 Uji Validitas & Reabilitas X4-R90 (<i>Assurance</i> / Jaminan)	62
Tabel 4. 15 Uji Validitas & Reabilitas X5-R90 (<i>Empathy</i> / Empati).....	64
Tabel 4. 16 Uji Validitas & Reabilitas Y-R90 (<i>Service Quality</i>).....	67
Tabel 4. 17 Nilai Kesenjangan Harapan Pelayanan & Kenyataan Pelayanan	70
Tabel 4. 18 Nilai Kesenjangan Dimensi <i>Servqual</i>	70