



**ANALISIS KEPUASAN *HIGH VALUE CUSTOMER* (HVC)
DENGAN METODE SERVQUAL & IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS PADA PT. TELKOM
INDONESIA WILAYAH TELKOM JAKARTA PUSAT**



LAPORAN SKRIPSI

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

MUHAMMAD IQBAL
41621110031

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



**ANALISIS KEPUASAN *HIGH VALUE CUSTOMER* (HVC)
DENGAN METODE SERVQUAL & IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS PADA PT. TELKOM
INDONESIA WILAYAH TELKOM JAKARTA PUSAT**

LAPORAN SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**MUHAMMAD IQBAL
41621110031**

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

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Muhammad Iqbal
NIM : 41621110031
Program Studi : S1 - Teknik Industri
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan High Value Customer (HVC)
Dengan Metode Servqual & Importance
Performance Analysis Pada PT. Telkom Indonesia
Wilayah Telkom Jakarta Pusat.

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 02 Juni 2023



Muhammad Iqbal




HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Iqbal
NIM : 41621110031
Program Studi : S1 - Teknik Industri
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan High Value Customer (HVC)
Dengan Metode Servqual & Importance
Performance Analysis Pada PT. Telkom Indonesia
Wilayah Telkom Jakarta Pusat.

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Erry Rimawan, Dr. MBA. ()
NIDN : 0301095901
Ketua Penguji : Anisah Alatas, ST, MT ()
NIDN : 197580699
Anggota Penguji : Sonny Koeswara, Ir, M.SIE ()
NIDN : 0430115601

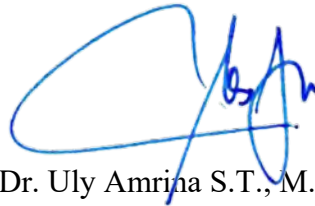
Jakarta, 14 Juni 2023
Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi Teknik Industri



(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.)



(Dr. Uly Amrina S.T., M.M.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Penulisan Laporan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Teknik Industri pada Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana
3. Ibu Dr. Uly Amrina, S.T, M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Erry Rimawan, MBA. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini
5. Ibu Anisah, ST., MT selaku Dosen Ketua Penguji Skripsi atas koreksi dan arahan serta masukannya.
6. Bapak Ir. Sonny Koeswara, M. SIE. selaku Dosen Anggota Penguji Skripsi atas koreksi dan arahan serta masukannya.
7. Kedua orang tua serta kakak dan adik yang senantiasa memberikan doa, waktu, semangat, tenaga, dukungan moral dan materil yang sangat berarti bagi peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dan studi sampai saat ini.
8. Tim manajemen dan seluruh karyawan PT. Telkom Indonesia Witel Jakarta Pusat yang telah memberikan izin kepada penulis untuk dapat melakukan penelitian

9. Zanirah Nuraini, Sultan Aziz Jabar, Salsabila Tyas Pradipta Haris, Syahrul Alfuad Termakasih telah membantu saya ketika kesulitan dalam skripsi, memberikan semangat, menghibur saya dan menemani saya ketika sedang dalam kondisi yang tidak baik.
10. Fivi Elistiana, Fathia Eka Pratiwi, Wahyu Rachman Khadafi, Dimas Suwandar Juwantoro serta teman-teman Program Studi Teknik Industri Regular 2 Tahun Angkatan 2021 yang memberikan banyak pelajaran, motivasi, dan membantu selama kuliah dan penyusunan Skripsi.
11. Serta Semua pihak yang terlibat dan tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas motivasi dan dukungan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan Laporan Skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti menerima kritik dan saran yang membangun dalam Laporan Skripsi ini, sehingga membuat peneliti menjadi pribadi yang lebih baik lagi di masa mendatang. Semoga Laporan Skripsi ini dapat bermanfaat untuk peneliti sendiri dan seluruh yang membaca Laporan Skripsi ini. Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Laporan Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Bekasi, 18 Maret 2023



Muhammad Iqbal

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Iqbal
NIM : 41621110031
Program Studi : S1 - Teknik Industri
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan High Value Customer (HVC)
Dengan Metode Servqual & *Importance Performance Analysis* Pada PT. Telkom Indonesia Wilayah Telkom Jakarta Pusat.

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 02 Juni 2023

Yang menyatakan,



(Muhammad Iqbal)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Batasan Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Konsumen	11
2.1.2 Pemasaran	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan	12
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	13
2.1.5 Service Quality (SERVQUAL).....	13
2.1.6 Diagram Kartesius.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Kerangka Pemikiran	21

BAB III METODE PENELITIAN.....	22
1.1 Jenis Penelitian	22
1.2 Metode Pengumpulan Data	23
1.2.1 Jenis data dan Informasi.....	24
1.2.2 Variabel Penelitian	24
1.2.3 Variabel Operasional.....	25
1.3 Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	26
1.3.1 Pengolahan Data.....	27
1.3.2 Metode Analisis	28
1.4 Langkah-langkah Penelitian	30
BAB IV PEMBAHASAN.....	31
4.1 Pengumpulan data	31
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	31
4.1.2 Gambaran Umum Produk	32
4.1.3 Struktur Organisasi Pada Bagian Customer Care	33
4.1.4 Pembentukan Kuisisioner	34
4.1.5 Deskripsi Responden.....	35
4.2 Pengolahan data.....	37
4.2.1 Uji Validitas Data.....	37
4.2.2 Uji Reliabilitas	40
4.2.3 Analisis <i>Service Quality</i>	41
4.2.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	47
4.3 Hasil dan Pembahasan	48
4.3.1 Karakteristik Responden	48
4.3.2 Skor Servqual	48
4.3.3 Analisa <i>Importance Performance Analysis</i>	51
4.3.4 Rekapitulasi Hasil Akhir	54

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran.....	59
5.2.1 Akademis	59
5.2.2 Praktis.....	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Chart jumlah HVC	7
Gambar 2.1 Diagram Kartesius.....	16
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 3.1 Flow Chart Prosedur Penelitian.....	30
Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi pada bagian Customer Care PT. Telkom Witel Jakarta Pusat	33
Gambar 4.2 Diagram kesenjangan dimensi servqual.....	47
Gambar 4.3 Posisi Atribut pada diagram kartesius.....	47



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Market Share Fixed.....	2
Tabel 1.2 Kriteria Kategori HVC.....	5
Tabel 1.3 Benefit HVC	5
Tabel 1.4 Special Reward	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Indikator Indikator dalam variabel operasional	25
Tabel 4.1 Penentuan atribut kuesioner	34
Tabel 4.2 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin.....	36
Tabel 4.3 Karakteristik berdasarkan usia	36
Tabel 4.4 Karakteristik jenis penggunaan layanan	36
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	38
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepuasan	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4.8 Data Harapan Responden dan Hasil Perhitungan nilai kepentingan Terhadap Atribut Pelayanan.....	42
Tabel 4.9 Data Persepsi Responden dan Hasil Perhitungan Nilai Persepsi Terhadap Atribut Pelayanan.....	43
Tabel 4.10 Nilai Kesenjangan (Gap Score) Atribut pelayanan metode Servqual .	45
Tabel 4.11 Perhitungan gap per dimensi.....	46
Tabel 4.12 Rata – Rata Gap Score	49
Tabel 4.13 Kuadran 1	52
Tabel 4.14 Kuadran 2.....	53
Tabel 4.15 Kuadran 3.....	53
Tabel 4.16 Kuadran 4.....	54
Tabel 4.17 Ranking	54
Tabel 4.18 Perbaikan Kuadran 1	56
Tabel 4.19 Perbaikan Kuadran 3	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuisisioner	63
--------------------------------------	----



UNIVERSITAS
MERCU BUANA